PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**X**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, Mayo 2026

Señor(a)
Sebastián Betancourt Gallego
Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9015778 de 2026
Coordinador Académico
Programa de Turismo y Gastronomía
Armenia

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mayo de 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR.9015778 de 2026

Cindy Carolina Grajales Baquero, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1097722990, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO DOCE MIL CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE ($49.112.052,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un (01) primer pago correspondiente al mes de Febrero por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE ($4.579.580,00), b) 9 pagos iguales por los meses de Marzo a Noviembre de 2026, por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($4.737.497,00) cada uno, un (01) último pago correspondiente al mes de Diciembre por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($1.894.999,00).

Plazo: Será hasta el 12 de diciembre de 2026..

Objeto: Prestación de servicios con el fin de Orientar la formación profesional integral titulada y/o complementaria en la modalidad presencial y/o virtual, de acuerdo con los modelos formativos que hayan sido establecidos por el SENA y los programas de formación ofertados por el Centro de Comercio y Turismo regional Quindío, atendiendo las políticas institucionales y la normativa vigente de la Entidad.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Participar en la planeación de los procesos formativos de acuerdo con los lineamientos institucionales, para las áreas relacionadas con su perfil, correspondiente a la "Convocatoria de la APE para la conformación del Banco de Instructores del SENA 2025".	Se desarrollaron guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación correspondientes a los resultados de aprendizaje asignados, de acuerdo con el cronograma de formación establecido para el actual trimestre.	Evidencia 1.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
2	Obrar con lealtad, buena fe, decoro y respeto en todas las actuaciones tendientes a la ejecución del objeto contractual contratado.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
3	Reportar en el sistema SOFIA Plus o la plataforma académico administrativa requerida, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles una vez ocurrido el hecho, todas las actividades y novedades que son de su responsabilidad: Procesos de	Se reporta inasistencias en aplicativo Sofia Plus, las actividades y novedades pertinentes a la formación.	Evidencia 3.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II

	Deserción, Solicitud de Comités de Evaluación y levantamiento de novedades una vez se superen los planes mejoramiento, con el fin de garantizar la calidad de la información y su coherencia con el proceso formativo.		
4	Participar cuando el centro de formación lo requiera, en jornadas de diseño y desarrollo curricular de programas de Formación Profesional Integral, conforme a las necesidades nacionales y a los lineamientos institucionales requeridos para las áreas relacionadas con su perfil.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el currículo, desarrollo curricular y proyecto formativo de los programas relacionados con su perfil, desarrollando y dejando evidencia para cada programa formativo el proyecto, planeación pedagógica Instrumentos de evaluación, evidencias de aprendizaje, formatos requeridos por las diferentes áreas, llevar y conservar listas de asistencia. Cuando se requiera uso de plataforma LMS mantener actualizado el portafolio del instructor.	Se ejecutan las actividades relacionadas con la formación profesional integral de acuerdo con el cronograma asignado por la coordinación para el actual trimestre de 2026.	Evidencia 5.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
6	Aplicar según la modalidad, estrategias de enseñanza, aprendizaje, seguimiento y evaluación de acuerdo con los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad	Se desarrollaron guías de aprendizaje e instrumentos de evaluación para los resultados asignados, basados en el cronograma de formación.	Evidencia 1.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
7	Emitir juicio evaluativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A

	procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina		
8	Emitir juicio evaluativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizajes de las competencias del programa, adquiridos por los aprendices en el desarrollo de su formación, aplicando los procedimientos, plazos y herramientas tecnológicas que la entidad defina según los tiempos establecidos en los cronogramas de ejecución de la formación de profesional integral de las fichas asignadas	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
9	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz teniendo en cuenta todas sus actualizaciones.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
10	Apropiar a los aprendices desde el momento de su Inducción sobre el proceso de etapa productiva teniendo en cuenta sus diferentes fases y la documentación necesaria para la realización oportuna de los trámites administrativos. Realizar seguimiento en la etapa productiva y apoyar la verificación de alternativas de etapa práctica de los aprendices que le sean asignados, cuando el centro de formación lo requiera.	Se inició el proceso de acompañamiento técnico a los aprendices asignados en la convocatoria de proyecto productivo bajo enfoque empresarial, realizando contacto individual con cada equipo de proyecto para coordinar los encuentros sincrónicos. Estas acciones se desarrollan con el propósito de brindar orientación y asesoría personalizada en el desarrollo del Producto Mínimo Viable (PMV),	Evidencia 10.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II

		garantizando el cumplimiento de los compromisos establecidos y la entrega oportuna del primer avance del proyecto.	
11	Entregar los soportes del procedimiento de Ingreso de aprendices en los tiempos establecidos al programa de formación como: Ficha de matrícula; fotocopia del documento de identidad, y/o requisitos definidos por normatividad SENA, Gestión Educativa o en el diseño curricular, cuando ejecute formación complementaria u oferta titulada cerrada	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
12	Acatar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de Seguridad de Salud en el Trabajo y asistir a las convocatorias que el centro programa.	Se acata los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y el Sistema de SST	Evidencia 12.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
13	Apoyar al centro de formación cuando este lo requiera, en la promoción del portafolio de servicios, ferias educativas, ofertas trimestrales, especiales, presenciales o virtuales en cualquier nivel formativo, bolsas corporativas, procesos de registro, inscripción y matricula de aprendices con sus respectivos expedientes, debidamente organizados conforme a tablas de retención documental de la entidad	Apoye al Centro de Formación en la II oferta Virtual 2026.	Evidencia 13.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
14	Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto del contrato y una vez finalizado, quedar a paz y salvo con el Almacén	No cuento con elementos o bienes bajo mi nombre en el sistema de inventarios.	Evidencia 14.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
15	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “orientar	Se cumple con certificación de la	Evidencia 15.1

	formación presencial y/o virtual de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa" o la actualización y aportar el respectivo certificado de aprobación, siempre que esta sea ofertada por la entidad. El plazo máximo de cumplimiento será el mes 08 de ejecución contractual	norma 240201056. Orientar Formación Presencial de acuerdo con Procedimientos Técnicos y Normativa.	Que reposa en el archivo GC en SECOP II
16	Acompañar a los aprendices a todas las actividades que se encuentren planeadas por el centro de formación: Bienestar al Aprendiz, Relaciones Corporativas, Biblioteca, entre otras	Durante el periodo reportado, se realizó el acompañamiento permanente a los aprendices en las diferentes actividades programadas por el centro de formación, garantizando su participación y orientación en espacios organizados por las áreas de Bienestar al Aprendiz	Evidencia 16.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
17	Informar al Centro de formación dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho (s) y circunstancia (s), que puedan incidir en la oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del SENA.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
18	Permanecer identificado con su carné dentro de las instalaciones del SENA y en los lugares donde desarrolle el objeto contractual, así como impartir formación con la ropa adecuada para el ambiente de aprendizaje	Se está cumpliendo con las directrices dadas de la presentación personal.	Evidencia 18.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
19	Promover en los aprendices y velar por el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y salud ocupacional, al igual que las normas ambientales y otras que sean de cumplimiento y referencia	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A

20	Atender oportunamente las solicitudes y requerimientos hechos por la Subdirección del Centro, Coordinación Académica, Supervisor de Contrato y/o el encargado del seguimiento técnico pedagógico y demás miembros de la comunidad educativa, que estén directamente relacionadas con el objeto contractual y presentar informes mensuales y/o periódicos de la ejecución del contrato, según lo determine la entidad o el centro de formación.	Se brinda apoyo con la creación de eventos y ambientes, asociación fichas y resultados de aprendizaje de la escuela de Turismo y gastronomía. Se realiza apoyo a etapa productiva con la asignación de instructores para realizar visitas de seguimiento. Se realiza entrega de informe ejecución contractual mes Mayo.	Evidencia 20.1 Que reposa en el archivo GC en SECOP II
21	Brindar cierre a los procesos formativos en cualquier nivel y modalidad de formación dejando evidencia en acta toda novedad y estado de la ficha y programa formativo.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
22	Cumplir con los lineamientos establecidos en la Guía Orientaciones para la Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje publicada en el aplicativo Compromiso y revisar sus actualizaciones	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
23	Apoyar la meta de formación complementaria del Centro con la apertura de formaciones durante la ejecución de su objeto contractual.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A
24	Apoyar, desde su autonomía técnica, la elaboración de comunicaciones y correspondencia jurídica relacionada con el objeto contractual, cuando sea requerido para el cumplimiento de los fines del contrato.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A

25	En caso de que el supervisor así lo requiera, apoyar desde su experticia y conocimiento técnico, los procesos contractuales que se adelanten en el Centro.	Para el periodo del informe no se ejecutaron acciones referentes al cumplimiento de esta obligación.	N/A

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1	XX	XX	XX	XX
2	XX	XX	XX	XX

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9504187250 operador aportes en línea referente al mes de abril.

Cordialmente,

Cindy Carolina Grajales Baquero
Contratista
C.C. No. 1097722990 de Montenegro

Recibí a satisfacción:

Sebastián Betancourt Gallego
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9015778 de 2026
Coordinador Académico - Programa de Turismo y Gastronomía

Evidencia 1.1

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinación de servicios hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto Formativo**: Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa
- **Competencia:** Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
- **Resultados de Aprendizaje:** Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 78 horas

2. PRESENTACIÓN

En la industria de la Hotelería y Turismo, el idioma inglés desempeña un papel fundamental para el éxito y el crecimiento profesional. En un mundo cada vez más globalizado, donde los viajes internacionales son comunes y la comunicación transcultural es esencial, dominar el inglés se ha convertido en una habilidad imprescindible para aquellos que buscan destacarse en esta emocionante industria.

En el campo de la Hotelería y Turismo, donde la interacción con personas de diversas nacionalidades es constante, el inglés se ha convertido en un medio de comunicación vital. Desde atender a huéspedes extranjeros en un hotel hasta trabajar en agencias de viajes o coordinar eventos internacionales, la capacidad de comunicarse en inglés de manera efectiva es un factor determinante para el éxito profesional en esta industria.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL
3.1 Actividades de reflexión inicial:

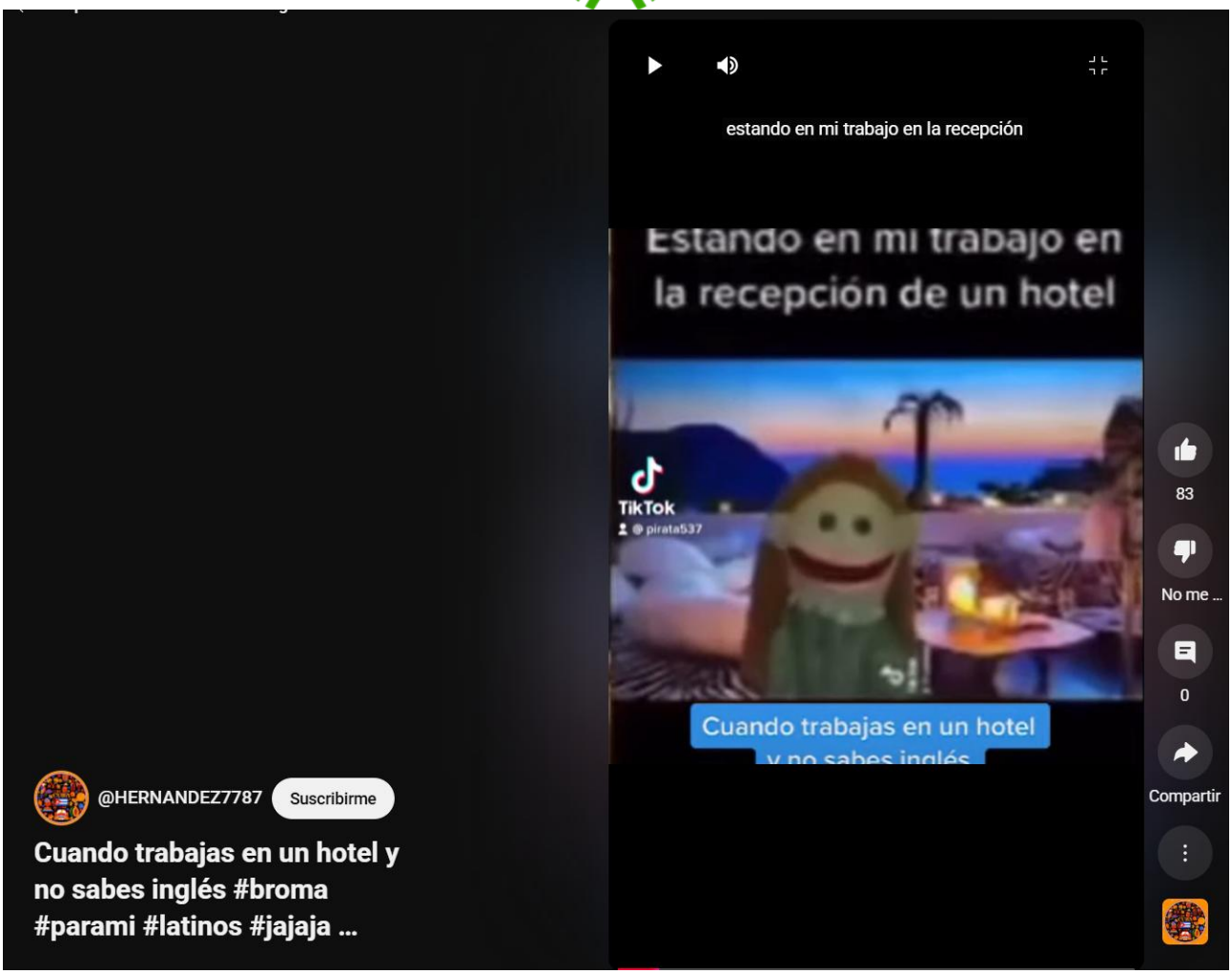
Identificar los tipos y categorías del establecimiento de alojamiento y hospedaje, reconocer las áreas del establecimiento de alojamiento y hospedaje. Caracterizar cargos del establecimiento de alojamiento y hospedaje, conocer la estructura funcional del establecimiento y clasificar funciones. Explicar en idioma inglés los servicios del establecimiento.

Los hoteles que ofrecen un servicio en inglés están mejor preparados para atraer a una clientela internacional y diferenciarse de la competencia. El dominio del inglés puede ser un factor decisivo a la hora de elegir un hotel, especialmente para viajeros internacionales.

Ventajas del dominio del inglés en un hotel:

- Mejora la comunicación: El inglés es el idioma global de los negocios y el turismo, lo que permite una comunicación fluida y efectiva con huéspedes internacionales.
- Mejora del servicio al cliente: Un personal con dominio del inglés puede entender y atender mejor las necesidades de los huéspedes, lo que se traduce en una mayor satisfacción y fidelización.
- Oportunidades laborales y de crecimiento: El conocimiento del inglés puede abrir puertas a posiciones más altas y a oportunidades de desarrollo profesional dentro del hotel.
- Acceso a información y recursos: Mucha información y recursos profesionales en la industria hotelera están disponibles en inglés, lo que facilita el aprendizaje y la actualización.
- Fidelización de clientes: Una comunicación efectiva en inglés permite construir relaciones duraderas con los huéspedes, especialmente aquellos que provienen de otros países.

Evidencia 1.1



https://www.youtube.com/shorts/0G1VgFB0iuM

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda orientada por su instructor.

Materiales de formación: Equipos audiovisuales

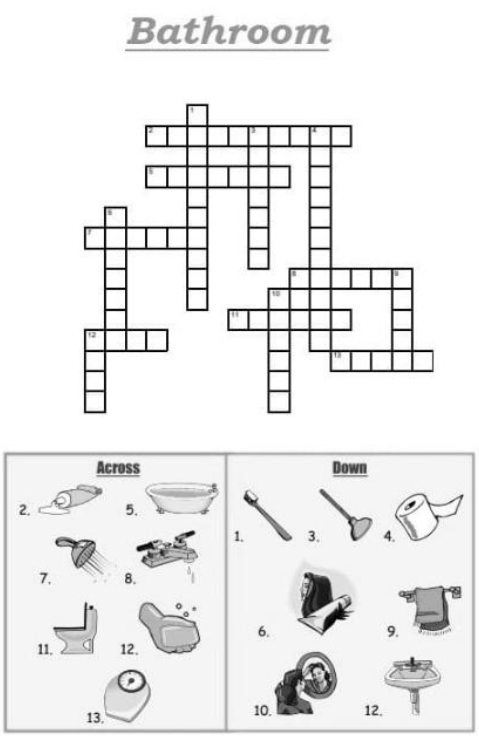
Material de apoyo: Videos

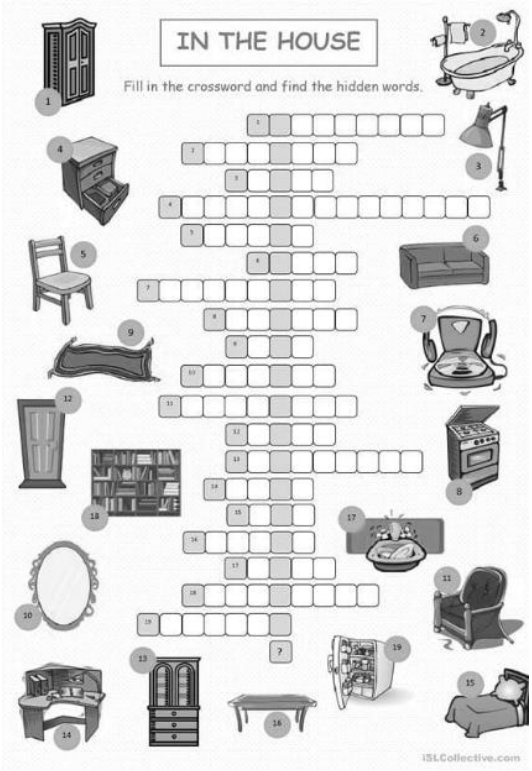
Duración de la actividad: 12 horas

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

Relacionar las imágenes con el enumerado de su respectiva casilla e identificar su traducción en idioma inglés.



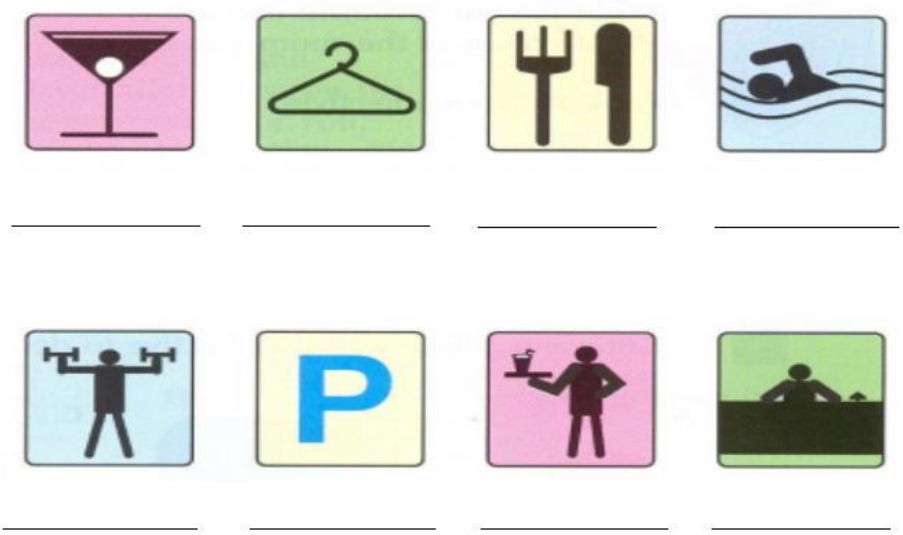


Actividad de Aprendizaje 1

Exploring the hotel areas according to service protocols for different hospitality providers. (Resultado de Aprendizaje Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma).

Look at the following icons and label each one of them according to the service you think they may be representing in the hospitality sector.

Figura 1. Hotel facilities and services



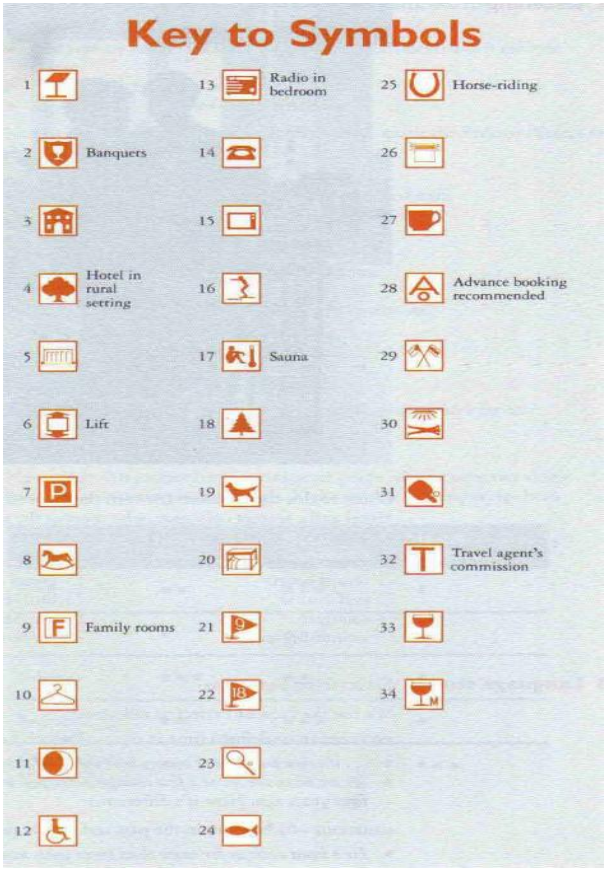
Nota. Tomado de Be my guest. (p.25) por O'Hara, F (2002). Cambridge University Press.

Compare your answers with the classmate next to you and analyze the coincidences and differences you had.

Watch the icons in the pictures below and think about a possible service at the hotel that they may be representing. Then write the number of the hotel facilities and services listed below with the corresponding symbol in the boxes and check if your initial guesses were right.

Figura 2. *Key to Symbols*

Evidencia 1.1





- ☐ tennis
- ☐ telephone in bedrooms
- ☐ parking
- ☐ conferences
- ☐ central heating
- ☐ TV in bedrooms
- ☐ foreign language spoken
- ☐ facilities for disabled
- ☐ morning coffee/snacks
- ☐ bar
- ☐ mini-bar in bedrooms
- ☐ swimming-pool
- ☐ fishing
- ☐ special Christmas arrangements
- ☐ recreation/games room
- ☐ laundry/valet service
- ☐ four-poster bed
- ☐ building of historic interest
- ☐ children welcomed
- ☐ solarium
- ☐ night porter
- ☐ dogs allowed
- ☐ golf-course (9 holes)
- ☐ golf-course (18 holes)
- ☐ air-conditioning

Nota. Tomado de High Season: English for the Hotel and Tourist Industry Por Harding, K. & Henderson P, Hotel services. p21.

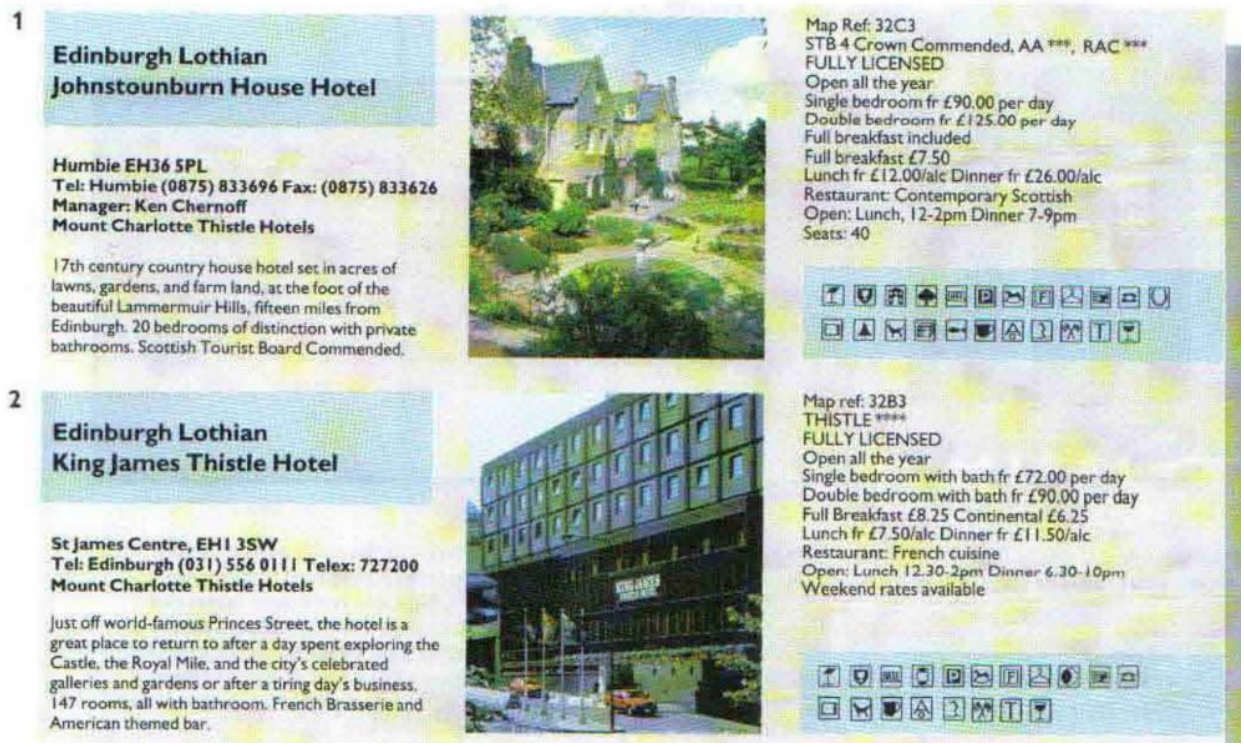
Think about five additional facilities or services that you may find at the hotel and design an icon to represent them. Be creative in your selection and try to include non-conventional services as well. Then, socialize your icon with the rest of your classmates, convincing the whole group this is the most original idea. Your teacher will award the best explained and most creative one.

Go on a recognition tour around SENA hotel facilities and with the help of two classmates, identify the different places that are open to the guests and determine which services are offered there. Then, draw an informative plan for future guests in which they can easily find facilities and services at SENA hotel. Complement the plan with some sentences indicating the main features and their location (e.g., the gym is outside the main building, close to the chapel and next to the cafeteria). Check the following link https://www.thespirehotel.com/floorplan/ with informative plan examples to guide yourself. Or check the PDF version on https://drive.google.com/file/d/1kkceVYOLGqJ-zYRPiWBcstWw_4_Tn2NO/view?usp=sharing

Socialize your plan in the class plenum and pay attention to the feedback given by your teacher. Also, listen to your partners' presentations and complement your vocabulary with the new words that may appear there.

Read the hotel portfolios for two hotels in Edinburgh, UK and identify the most important facilities and services they offer. Then based on these samples, create a hotel portfolio including at least 10 conventional services and 10 that come from your own creativity. Remember to use an icon for each one of them.

Figura 3. *Edinburgh Lothian Johnstounburn House Hotel and Edinburgh Lothian King James Thistle Hotel*



1

Edinburgh Lothian Johnstounburn House Hotel

Humbie EH36 5PL
Tel: Humbie (0875) 833696 Fax: (0875) 833626
Manager: Ken Chernoff
Mount Charlotte Thistle Hotels

17th century country house hotel set in acres of lawns, gardens, and farm land, at the foot of the beautiful Lammermuir Hills, fifteen miles from Edinburgh. 20 bedrooms of distinction with private bathrooms. Scottish Tourist Board Commended.

Map Ref: 32C3
STB 4 Crown Commended, AA ***, RAC ***
FULLY LICENSED
Open all the year
Single bedroom fr £90.00 per day
Double bedroom fr £125.00 per day
Full breakfast included
Full breakfast £7.50
Lunch fr £12.00/alc Dinner fr £26.00/alc
Restaurant: Contemporary Scottish
Open: Lunch, 12-2pm Dinner 7-9pm
Seats: 40

2

Edinburgh Lothian King James Thistle Hotel

St James Centre, EH1 3SW
Tel: Edinburgh (031) 556 0111 Telex: 727200
Mount Charlotte Thistle Hotels

Just off world-famous Princes Street, the hotel is a great place to return to after a day spent exploring the Castle, the Royal Mile, and the city's celebrated galleries and gardens or after a tiring day's business. 147 rooms, all with bathroom. French Brasserie and American themed bar.

Map ref: 32B3
THISTLE ****
FULLY LICENSED
Open all the year
Single bedroom with bath fr £72.00 per day
Double bedroom with bath fr £90.00 per day
Full Breakfast £8.25 Continental £6.25
Lunch fr £7.50/alc Dinner fr £11.50/alc
Restaurant: French cuisine
Open: Lunch 12.30-2pm Dinner 6.30-10pm
Weekend rates available

Nota. Tomado de High Season: English for the Hotel and Tourist Industry Por Harding, K. & Henderson P, Hotel services. p28.

Socialize your hotel portfolio with the rest of the class and pay attention to the feedback given by your teacher regarding your assignment. Take notes about the services the other groups propose.

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda orientada por su instructor.

Materiales de formación: Equipos audiovisuales, equipo de cómputo.

Material de apoyo: Portafolio de servicios de diferentes hoteles.
Documentos con imágenes y vocabulario para hoteles en idioma inglés.

Duración de la actividad: 16 horas

3.3 Actividades de apropiación e interpretación

Comprender e interpretar lenguaje técnico de la recepción en idioma inglés.

1. Front Office / Reception

- **Function**: Handles guest check-in and check-out, reservations, room assignments, and general guest inquiries.

Example: "The front desk is available 24/7 for your convenience."

2. Housekeeping

- **Function**: Responsible for cleaning guest rooms, public areas, and ensuring overall hygiene and presentation.
- *Example*: "Housekeeping will service your room daily unless requested otherwise."

3. Food & Beverage (F&B)

- **Function**: Manages restaurants, bars, room service, catering, and events.
- *Sub-departments*: Restaurant, Bar, Banquet Services, Kitchen (Back of House).
- *Example*: "The F&B department is organizing tonight's themed dinner."

4. Concierge

- **Function**: Assists guests with special requests such as transportation, tour bookings, tickets, and local information.
- *Example*: "The concierge can recommend the best local restaurants."

5. Maintenance / Engineering

- **Function**: Ensures all hotel equipment and facilities are working properly, handles repairs and technical issues.
- *Example*: "The maintenance team will fix the air conditioning shortly."

6. Security

- **Function**: Provides safety and security for guests, staff, and property. Monitors surveillance, handles emergencies.
- *Example*: “Security patrols the premises regularly.”

7. Sales & Marketing

- **Function**: Promotes the hotel, manages advertising, social media, special promotions, and group bookings.
- *Example*: “The sales team is working on a partnership with a travel agency.”

8. Reservations

- **Function**: Manages incoming bookings, updates availability, coordinates with front office and online platforms.
- *Example*: “Reservations confirmed your booking for three nights.”

9. Finance / Accounting

- **Function**: Oversees billing, payroll, budgeting, and financial reporting.
- *Example*: “The accounting department will issue your invoice.”

10. Human Resources (HR)

- **Function**: Handles hiring, staff training, payroll, conflict resolution, and employee wellbeing.
- *Example*: “HR is organizing a customer service workshop next week.”

11. Spa & Wellness (if applicable)

- **Function**: Provides relaxation and wellness services like massages, sauna, fitness programs, etc.
- *Example*: “The spa offers signature treatments with local ingredients.”

12. Events & Banquets

- **Function**: Plans and coordinates weddings, conferences, meetings, and special events.
- *Example*: “The events team is preparing the ballroom for tonight’s wedding.”

Actividad de Aprendizaje 2:

Juego de roles como practica del vocabulario aprendido y las actividades desarrolladas en el ambiente de formación, implementando conversaciones de servicio y atención con base a los servicios y actividades que se ofrecen en el alojamiento.

1. Offer a welcome drink “Would you like a complimentary welcome drink?
2. Hand out a city map and recommendations “Here´s a map of the city. I´ve marked some great places”.
3. Give a quick hotel orientations “Let me walk you through the main areas of the hotel on this map”.
4. Ask about the purpose of their visit “Are you visiting for business or leisure?.
5. Talk about local events or weather “There´s a great street market nearby today. Would you like to know more?
6. Offer a digital welcome guide “You can scan this QR code to access our digital guestbook with services and local tips”.

.

Actividad de Aprendizaje 3:

Making a reservation by phone

Receptionist: Good morning. Welcome to _____ hotel, my name is _____How can I help you?

Client: Hi, good morning. I would like to make a reservation for the 3rd. weekend in September. Do you have any vacancies?

R: Yes sir/Madam, we have some rooms available for that weekend. And what is the exact date of your arrival?

C: The 24th.

R: How long will you be staying?

C: I'll be staying for two nights.

R: How many people is the reservation for?

C: There will be two of us.

R: And would you like a room with twin beds or a double bed?

C: A double bed, please.

R: Great. And would you prefer to have a room with a view of the ocean?

C: If that type of room is available, I would love to have an ocean view. What's the rate for the room?

R: Your room is five hundred and ninety dollars per night. Now what name will the reservation be listed under?

C: _____.

R: Could you spell your last name for me, please?

C: Sure. ____ ____ ____

R: And is there a phone number where you can be contacted?

C: Yes, my cell phone number is 555-2638790.
R: Great. Now I'll need your credit card information to reserve the room for you. What type of card is it?

C: Visa. The number is 987654321.

R: And what is the name of the cardholder?

Hotel booking

C: Name of the client.
R: Alright, Mr. _____ your reservation has been made for the twenty-fourth of September for a room with a double bed and a view of the ocean. Check-in is at 2 o'clock. If you have any other questions, please do not hesitate to call us.
C: Great, thank you so much.
R: My pleasure. We'll see you in September, Mr._____. Have a nice day

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: juego de roles
Materiales de formación: Equipos audiovisuales, equipos de computo
Material de apoyo: Papelería y bolígrafos. Equipos de computo

Duración de la actividad: 12 horas

3.4. Actividades de Transferencia el Conocimiento

Actividad de aprendizaje 4

- Presentación mediante juego de roles en grupos de máximo 2 personas sobre las diferentes áreas del hotel, clasificando funciones y servicios.

- Recrear mediante un video de mínimo 3 y máximo 5 minutos, situaciones que se pueden presentar en la recepción, brindando diferentes alternativas como posibles soluciones.

- Realizar una cotización vía correo electrónico brindando la información del alojamiento con su respectiva cotización, ofreciendo productos y servicios.

- Recrear el proceso de reserva y check in de forma presencial.

  Las anteriores actividades deben ser realizadas en lengua inglesa.

NOTA: El aprendiz debe realizar el envió por medio digital como soporte de las evidencias desarrolladas, al correo cgrajalesb@sena.edu.co. El correo debe enviarse de forma individual con el nombre completo, número de ficha y nombre completo del aprendiz.

Ambiente requerido: Dotado con mesas de trabajo sillas y equipos audiovisuales
Estrategias o técnicas didácticas activas: juego de roles
Materiales de formación: Equipos audiovisuales, equipos de computo
Material de apoyo: Papelería y bolígrafos. Equipos de computo
Duración de la actividad: 12 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCIÓN	Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.	3.1 Actividades de reflexión inicial: 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: 3.3 Actividades de apropiación conocimientos y conceptos sobre costos, margen de rentabilidad, punto de equilibrio, indicadores. 3.4Actividades de Transferencia el Conocimiento:	Evidencias de Producto: Comprender el porque de la importancia del idioma inglés en la industria hotelera.. Trabajo individual para determinar el nivel de ingles actual del aprendiz. Evidencias de Producto: Actividad de reconocimiento de areas y servicios del hotel. Evidencias de Producto: Determinar los cargos y funciones de las diferentes areas con el fin de estructurar un folleto amplio y concreto con	• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación en ingles, según el contexto en el que se desarrolla. • Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-•-oyente para retroalimentar el proceso en lengua inglesa. • Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral en idioma ingles. • Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. • Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente. • Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. • Usa el léxico con	Preguntas Instrumento Cuestionario Desempeño Actividad juego de roles Sustentación en ingles recreando diferentes roles que involucran actividades propias del alojamiento y el servicio al cliente.

			la información en ingles.	precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. .	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

English Term	Spanish Translation	Meaning / Uso
Check-in	Registro de entrada	Proceso de llegada y asignación de habitación.
Check-out	Salida / Registro de salida	Proceso de abandonar el hotel y pagar la cuenta.
Reservation	Reserva	Solicitud previa para hospedarse.
No-show	No presentación	Cliente que no se presenta a su reserva sin cancelarla.
Walk-in guest	Cliente sin reserva	Persona que llega sin haber reservado.
Guest	Huésped	Persona alojada en el hotel.
Room service	Servicio a la habitación	Entrega de comida u otros servicios en la habitación.
Housekeeping	Limpieza / Ama de llaves	Encargados de la limpieza y orden de habitaciones.
Concierge	Conserje	Persona que asiste a los huéspedes con información y servicios especiales.
Bellboy / Bellhop	Botones	Empleado que ayuda con el equipaje.
Amenities	Amenidades / Servicios	Productos o servicios incluidos (ej. shampoo, Wi-Fi, desayuno).
Double room	Habitación doble	Habitación con cama doble o dos camas.

English Term	Spanish Translation	Meaning / Uso
Suite	Suite	Habitación de lujo con áreas adicionales.
Complimentary	De cortesía / Gratuito	Algo ofrecido sin cargo (ej. bebida, desayuno).
Overbooking	Sobreventa	Reservar más habitaciones de las disponibles.
Occupancy rate	Tasa de ocupación	Porcentaje de habitaciones ocupadas.
Late check-out	Salida tardía	Salida después del horario estándar.
Early check-in	Entrada anticipada	Entrada antes del horario estándar.
All-inclusive	Todo incluido	Plan que cubre hospedaje, comidas, bebidas y más.
Front desk	Recepción	Área de atención principal al huésped.
Key card	Tarjeta llave	Tarjeta electrónica para acceder a la habitación.
Do Not Disturb	No molestar	Señal para evitar interrupciones en la habitación.
Minibar	Minibar	Pequeño refrigerador con bebidas y snacks.
Rate	Tarifa	Precio por noche de habitación.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Chris D' L. (2019, mayo 9). Type of Accommodation [Hospitality Industry]. https://www.youtube.com/watch?v=8OSPLt4R0-k&t=279s

- Easy English. (2018, octubre 2). Hobbies and Interests. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=1FLRGat2Z6I

- Easy English. (2019,abril 16). Talking about Hobbies and Free Time Activities. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=z595z_DmpmQ

- Funcardenglish. (2017, mayo 11). Comparative and Superlative Adjectives (ESL Game). [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=xoG8mbOsU98&t=252s

- GoEnglish. (2014, noviembre 7). Forming the Present Simple tense in English. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=L9AWrJnhsRI

- GoEnglish. (2015, noviembre 24). How and when to use the Present Simple Tense in English. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=dSBIqRYu0PY

- Harding, K., & Henderson, P. (2000). High Season: English for the Hotel and Tourist Industry (Student's Book). Oxford University Press.

- Here Be Barr. (2019, Agosto 16). ¡12 Cosas que Todo Primerizo DEBE HACER Cuando Visite Nueva York! [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=1JJfWnAryrM

- Let's Learn English. (2020, Julio 3). English conversation: Booking a hotel room. [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=aJ5wvl7RrQk&t=164s

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Carolina Grajales Baquero	Instructor	Comercio y Turismo – Regional Quindío	Febrero 2026

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Evidencia 1.1

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo**: Diseño de procedimientos operativos y administrativos para mejorar la calidad de los servicios en 5 empresas hoteleras medianas y pequeñas en la ciudad de Armenia.
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo:** Formular procedimientos valorando los procesos desarrollados en cada uno de los establecimientos de emprendimientos seleccionados.
- **Competencia:** Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto.
- **Resultados de Aprendizaje:**
  1. Proyectar plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.
  2. Seleccionar proveedores conforme con procedimientos técnicos, criterios de evaluación y políticas.
  3. Gestionar compras de acuerdo con plan, presupuesto y políticas de la organización.

- **Duración de la Guía de Aprendizaje:** 144

2. PRESENTACIÓN



La competencia: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto le permite al aprendiz, adquirir y desarrollar habilidades y destrezas relacionadas con: Interpretar manual de procedimientos pertinentes al proceso de adquisición de bienes y servicios, interpretar políticas de compra de servicios y bienes, realizar inventarios de control e informativos, costear insumos y bienes acordes con los presupuestos, establecer canales de distribución de materias primas a fin de lograr la productividad del establecimiento, comunicar las necesidades de compra de acuerdo con los protocolos de la organización, elaborar órdenes de compra que cumplan con el protocolo, realizar compras de mercancías en cumplimiento de estándares de calidad, normas, sistemas de almacenamiento y utilización de formatos, seleccionar proveedores de acuerdo con las políticas empresariales y especificaciones requeridas, contratar proveedores de acuerdo con la normatividad vigente comercial, implementar planes de contingencia, clasificar insumos, y bienes por grupo de inventario, utilizar sistemas de medición aplicada a los diferentes grupos de inventarios de los insumos y la materia prima, interpretar especificaciones estándar de los productos, verificar recibo de mercancías

cumpliendo con estándares de calidad, diligenciar formatos establecidos para el control y costos de las compras y elaborar informes de cumplimiento sobre las actividades del proceso de compra.

Esta guía le orientará en su proceso auto formativo. Recuerde que todo proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de técnicas y métodos de estudio, además de dedicación, disciplina y responsabilidad.

Le sugerimos que, de cada una de las evidencias de aprendizaje propuestas, lleve unas memorias en el portafolio de evidencias y sean registradas en la plataforma.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:





COMPRAS HOTELERAS

La elaboración de una orden de compra, con todos sus detalles y procedimientos en forma correcta, organizada y planificada es una de las responsabilidades que tiene el *Agente de Compras*, al igual que el abastecimiento de los Almacenes del Hotel, así como la compra de todo tipo de artículos que necesite el mismo. El cuidar todos los

detalles, consentir al cliente interno y externo en sus más mínimas necesidades hace del Agente de Compras uno de los pilares más importantes que conforman el staff de un hotel. En él se deposita toda la responsabilidad que genera el mantener el stock de mercancía en el hotel, con excelente calidad y buenos precios además de tener unas excelentes relaciones con los proveedores, estableciendo una relación de amistad, fidelidad, confiabilidad y confidencialidad, convirtiéndolo así en parte primordial del hotel.

Es muy importante conocer todo lo relacionado de una orden de compra, con todos sus detalles y procedimientos en forma correcta, organizada a la gestión de Compras, desde la planificación, organización y mercadeo para el desarrollo de esta labor, pero queda de parte de cada Agente de Compras el método personalizado a emplear en cuanto al manejo de su trabajo, atención al proveedor y a sus compañeros de trabajo, cuidando siempre los detalles y estando consciente de que lo más importante en las compras es la honestidad con la cual se labora; esta es el pilar fundamental que mantiene un excelente Agente de Compras y que día a día debe tener la suficiente conciencia que debe aumentar los esfuerzos para La elaboración y planificada es una de las responsabilidades que tiene el *Agente de Compras*, al igual que el abastecimiento de los Almacenes del Hotel, así como la compra de todo tipo de artículos que necesite el mismo. El cuidar todos los detalles, consentir al cliente interno y externo en sus más mínimas necesidades hace del Agente de Compras uno de los pilares más importantes que conforman el staff de un hotel. En él se deposita toda la responsabilidad que genera el mantener el stock de mercancía complacerlos y atenderlos como ellos se merecen.

COMPRAS HOTELERAS

Las compras son el medio por el cual se adquiere un bien o servicio a cambio de dinero. El cómo adquirir estos bienes o servicios, cuál escoger y porque es una facultad que tiene el comprador una vez que se haya educado y formado debidamente. El comprador debe saber la composición, cualidades, bondades y grado de realización de los bienes y servicios de consumo en el hotel. Su relevancia económica reside en que, al hacer de los compradores personas mejor informadas y más discriminantes al comprar y al aportar el

interés de las marcas comerciales a las realizaciones de cada producto, coopera en la formación de unos mercados perfectos y competitivos.

EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS HOTELERAS

La importancia de la compra crece en la medida en que crece el tamaño de la empresa. En el caso de los hoteles, cuando son pequeños, esta función al igual que muchas otras, la desempeña el propietario, pero cuando el hotel es lo suficientemente grande, se hace necesaria la creación de un departamento que facilite las labores administrativas de la organización. Este es el caso del
Departamento de Compras. El Departamento de Compras es la dependencia encargada de efectuar todas las compras requeridas para la operación, abastecimiento y buen funcionamiento del Hotel. En él se realiza una de las funciones que mayor cuidado requiere, pues de la calidad de los productos que se obtiene, depende en gran parte el éxito de la gestión.

La comunicación que mantiene el Departamento de Compras con los demás departamentos es estrecha y constante. Considerando que el Departamento tiene como función esencial, la compra de productos y equipos para la operación de la empresa; es lógico que exista una relación constante entre los demás departamentos y compras y aún más es importante que exista la misma relación entre Compras – los otros departamentos y la Gerencia General, que facilite y agilice la comunicación proveniente del Departamento en cuestión hacia estos y por ende la aprobación de determinadas Compras.

El departamento de Compras existe para proveer los requerimientos de la empresa, con lo cual realiza una contribución definitiva a todos los demás departamentos, por lo tanto, el trabajo en conjunto y cooperativo de todos los departamentos es esencial. Compras es una función distinta de la operación de una empresa y no está subordinada a ningún otro Departamento. El departamento de Compras para poder operar tendrá el número de personas adecuado, de acuerdo con su magnitud. Muchas son las empresas, especialmente pequeñas y medianas, que confían los servicios de compras a una sola persona, quien tendrá a su cargo, desde la petición de ofertas hasta la conformación de

la factura, pasando por la preparación, cotización, orden de compra y la vigilancia de la ejecución. Una estructura así tiene la ventaja de la sencillez, pero parece más una medida de emergencia poco propicia para el logro de la máxima eficacia del servicio. No es posible, ni deseable, tratar de definir la organización de un servicio de compras. Sin embargo, para identificar a las empresas como organizadoras y controladas, se tiende a generalizarlas en una estructura tipo con ligeras variantes. En el caso de los hoteles cuando son de gran categoría y tamaño, el jefe de Compras puede a su vez nombrar agentes especializados en cierto tipo de adquisición, pues son tan variadas las que suelen presentarse, que no basta su experiencia para tratar negocios que le sean ventajosos a la empresa y por lo tanto es necesario que delegue parte de sus funciones a quienes si están en capacidad de obtener todas las ventajas posibles de una transacción. Es importante destacar que tanto la autoridad como la responsabilidad de todas las compras efectuadas por él o por sus agentes están centradas en él mismo.

LOS PROVEEDORES

Es muy frecuente que las pequeñas empresas se pregunten si deben de decidir contar con más de un proveedor cuando compran determinado artículo y la respuesta es "todo depende ". Por ejemplo, rara vez un establecimiento necesitará más de un proveedor cuando requiere solo de algunas unidades de un producto poco utilizado o de rotación lenta, sin embargo, cuando el insumo que el establecimiento va a ser utilizado constantemente y en grandes cantidades entonces allí si se necesitarán varios proveedores.

En todo caso se puede decir que una pequeña empresa preferirá solo un proveedor por las siguientes razones:

Suficiente con un solo proveedor que tenga un buen producto.

• Podría tener descuentos en un futuro pedido grande.

• Los pedidos son tan pequeños que no vale la pena distribuirlos entre Varios.

• El establecimiento puede tener una rápida atención en pedidos de emergencia.

La búsqueda de los proveedores se realiza a través de varios canales, estos pueden ser: folletos, catálogos, manuales técnicos, cámaras de comercio, revistas especializadas, internet, por recomendaciones, etc.

En general la elección de proveedores, así como el número de ellos varía de acuerdo con la ubicación del establecimiento. La elección es más amplia y fácil cuando nos encontramos en zonas urbanas, igualmente se puede decir que algunos proveedores ofrecen una línea completa de productos mientras que otros se especializan en una sola línea o en unas cuantas.

El número y tipo de proveedores que un establecimiento debe tener está en función al tamaño de este, se aconseja contar por lo menos con dos proveedores como mínimo para cada línea de producto de tal forma que se mantenga siempre la misma calidad del insumo y por lo tanto el producto final sea homogéneo.

Realice la lectura y conteste las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la responsabilidad del agente de compras de un hotel?
- ¿En qué consisten las compras hoteleras?
- ¿Cuál es la importancia dl departamento de compras hoteleras?
- ¿Cuál es la relación del departamento de compras con los otros departamentos de un hotel?

- ¿Cuál es la importancia de los proveedores para un hotel?

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo
2. Reflexión y autoevaluación
3. Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Guía de aprendizaje
- Lecturas

Duración de la actividad:

- **12 horas**

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 1

Elaboración de listado de proveedores de acuerdo con las necesidades de operación. Realice la consulta sobre los siguientes temas:

- Los Proveedores, definición
- Clasificación de los proveedores
- Criterios para seleccionar a los proveedores
- Fuentes de información sobre los proveedores
- Qué aspectos se deben tener en cuenta sobre los proveedores
- Evaluación y elección de proveedores
- Etapas del proceso de elección de proveedores
- Registro de Proveedores
- Funciones de los proveedores
- Sistemas de contratación del proveedor

- Elabore las diapositivas correspondientes sobre el tema de proveedores
- Investigue por internet sobre los diferentes proveedores para el sector hotelero, visite las páginas correspondientes, haga una relación de las páginas visitadas
- Elabore un listado de proveedores para el sector hotelero, según las necesidades, teniendo en cuenta: suministros de aseo, lencería de cama y de baño, amenities, artículos complementarios y suplementarios

Desarrolle individualmente las actividades, preparen y realicen la socialización en el grupo.

Entregable: Presentación en Power Point sobre Proveedores

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Consultas

2. Trabajo Colaborativo
3. Exposiciones

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras

Duración de la actividad:

- **30 horas**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 2

Apropiación de conocimientos y conceptos sobre compras.

Taller: Realice la consulta sobre los temas indicados, socialícelo con los compañeros

Resolver el taller sobre Compras y entregarlo por escrito.

1 Que entiende por compras
2 Liste los tipos de compras hoteleras
3 De ejemplos de compras de alimentos
4 De ejemplos de compras de bebidas
5 Ejemplos de compras de suministros

6 *Ejemplos de compras de mantenimiento*

7 Ejemplos compras de imprenta

8 Ejemplos de compras de lencería

9 ¿Qué es la caja menor?

10 Requisitos elementales de una buena compra

11 Los elementos o cuentas que se derivan de las compras son:

12 Diga cuales son las fases del proceso de compras:

13 Enuncie las técnicas de compra

14 Enuncie las políticas de compras

15 Diga cuales son los métodos de compra

16 ¿Qué es una orden de compra?

17 ¿Cuáles son las compras diarias que se hacen en un hotel?

18 ¿Cuáles son las compras de temporada?

19 ¿Cuáles son las compras directas?

20 ¿Cuáles son las compras de artículos de reventa?

21 Cuáles son las compras de artículos a consignación

22 ¿Cuáles son las compras corporativas?

23 ¿Qué son inventarios?

24 ¿Qué es inventario inicial?

25 ¿Qué es inventario disponible?

26 ¿Qué es inventario final?

27 Mencione los formatos utilizados en departamento de compras.

Entregable: Taller, Listado de proveedores para el sector hotelero

Evidencia 1.1

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 3

Elaboración y diligenciamiento de órdenes de compra.

1. Elaboración y diligenciamiento de formatos

CAMA	MEDIDA
Tendidos	
Twin	1.65 X 2.60
Doble	2.25 X 2.60
Queen	2.25 X 2.75
King	2.70 X 2.75
Fundas	
Standard	.50 X .75
King	.50 X 1.00
Almohadas	
Standard	.50 X .65
King	.50 X .90
Protector almohada	
Protector de colchón	
Cobija en Flecee	
Cobija de plumas – Edredón de plumas	
Queen	
Funda para el insert Duvet o plumón	
Acolchado – Edredón	
Pie de cama	
Cubre somier o forro somier	

Evidencia 1.1

ARTICULOS DE BAÑO	
Toallas Toalla de cuerpo Toalla de baño Toalla de mano Facial Tapet e	 .90 X 1.75 .50 X 1.00 .40 X .65 .40 X .75 .30 X .30 .45 X .60 .50 X .75
DE RESTAURANTE	
Servilletas Manteles Protector 	.42 X .42 1.13 X 1.13 1.35 X 1.35 1.35 X 2.75 .30 X .45 .35 X .50

1. Pedir cotizaciones a 3 proveedores, sobre los linos mencionados en el cuadro anterior.
2. Elaborar una orden de compra de los linos de camas: tendidos, fundas, almohadas, protector almohada, protector de colchón, cobija de plumas, edredón de plumas, funda para el insert Duvet o plumón, pie de cama, cubre somier o forro somier, cobija en flecee, acolchado – edredón, a un proveedor de los que cotizo.

3. Elaborar una orden de compra de los artículos de baño: toallas y tapete, a un proveedor de los que cotizo.
4. Elaborar una orden de compra de los linos de restaurante: servilletas, manteles, protector, a un proveedor de los que cotizo.

Entregable: Cotizaciones (3), Órdenes de compra (3)

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Talleres
2. Consultas
3. Formatos, diagramas

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras

Duración de la actividad:

- **30 horas**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 4

Elaboración de requisiciones de acuerdo con las necesidades del área.

Realice la consulta sobre los siguientes temas y socialícelo con sus compañeros de grupo.

1. Proceso de entradas por compras
2. Necesidades de requisiciones

3. Requisiciones o pedidos de ambientes
4. Formatos de requisiciones
5. Formatos utilizados en el proceso de compras
6. Inventario inicial, inventario disponible, inventario final

Entregable: Requisiciones (2), 1 Grafico del proceso de entradas por compras

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE No. 5

Apropiar conocimientos sobre Compras y proveedores.

En grupos de tres estudiantes, leer los casos planteados sobre compras y proveedores y presentar las soluciones para cada caso.

Entregable: Soluciones a estudios de casos (2)

Ambiente requerido:

- Ambiente de Formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo
2. Trabajo colaborativo
3. Estudio de casos

Materiales de formación:

- Computadoras o dispositivos móviles
- Conexión a internet
- Páginas web

Material de apoyo:

- Documentos de apoyo
- Manual de compras hoteleras
- Formatos

Duración de la actividad:

- **30 horas**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EJECUCIÓN	Formular procedimientos valorando los procesos desarrollados en cada uno de los establecimientos de emprendimientos seleccionados	3.1 Actividades de reflexión inicial: 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Elaboración de listado de proveedores de acuerdo con las necesidades de operación. 3.3 Actividades de apropiación: Apropiación de conocimientos y conceptos sobre compras. Elaboración y diligenciamiento de órdenes de compra.	**Evidencias de Conocimiento:** Responde las preguntas del cuestionario sobre: 1. Proveedores 2. Compras 3. Cotizaciones 4. Ordenes de compras 5. Requisiciones **Evidencias de Desempeño:** 1. Desarrollar talleres 2. Presentación en Power Point sobre Proveedores	R1 Determina la forma de compra de productos según especificaciones estándar, grupo de inventario y políticas del establecimiento. Establece las necesidades de compra de acuerdo con los inventarios de cada área, las especificaciones estándar y los pronósticos del establecimiento. Planea las compras del área o establecimiento según presupuesto, necesidades de Inventarios y estructura. R2 Construye base de datos de	Preguntas **Instrumento:** Cuestionario **DESEMPEÑO:** **Técnica:** Observación **Instrumento:** Lista de chequeo

		3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: Elaboración de requisiciones de acuerdo con las necesidades del área. Apropiar conocimientos sobre Compras y proveedores.	1. Exposiciones sobre proveedores 2. Sustentación de proveedores consultados por internet 3. Estudio de casos **Evidencias de Producto:** 1. Listado de proveedores para el sector hotelero. 2. Cotizaciones (3) 3. Órdenes de compra (3) 4. Requisiciones (2) 5. Gráfico del proceso de entradas por compras (1)	proveedores con base información recolectada y plan de Compras. Escoge proveedores de acuerdo con criterios de selección, proceso de negociación y Normatividad. Contrata proveedores de acuerdo con la política de compras, normativa comercial y plan de compra. R3 Consolida pedidos de acuerdo con requisiciones, inventarios existentes y políticas de compra. Formaliza pedidos según órdenes y políticas de compra.	**PRODUCTO:** **Técnica:** Trabajo colaborativo **Instrumento:** Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proveedores: son los que inician el canal del sistema micro ambiental de la empresa, ya que el origen de los productos que llegan al consumidor está en los recursos que suministran para su producción y comercialización

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que deben estar en stock

Cantidad mínima: La cantidad mínima de unidades de compra que deben estar en stock.

Inventario de no reciclables: Aquellos objetos en stock que son consumidos o utilizados durante el curso de la operación del hotel

Requisiciones: Son el pedido de elementos suministros, insumos que necesita los departamentos del hotel, para desarrollar su labor.

Número par: El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.

Inventarios reciclables: Aquellos artículos en stock que tienen una relativa vida útil y que son utilizados varias veces en la operación.

Compras: son el medio por el cual se adquiere un bien o servicio a cambio de dinero.

Requisiciones de compras: Es un formato de solicitud de compra, elaborada por cada jefe de Departamento o similar donde se indica la necesidad de comprar un artículo o mercancía. Lo cual implica un mejor control de los pedidos y del consumo, ya que el formato informa la cantidad del consumo normal y la fecha de la última compra.

Inventario: Stock de mercancía, suministros de operación y otros artículos a ser utilizados en un futuro en la operación del hotel.

Despacho: El proceso de distribución de artículos del almacén a un Lugar autorizado por medio de una requisición.

Lead-time quantity: El número de unidades consumidas entre la orden de compra y el tiempo de recibo.

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que debe haber en un stock.

Cantidad mínima: Es la mínima cantidad de unidades de compra que debe haber en un stock.

Inventarios no reciclables: Son los artículos en stock que son consumidos o usados durante la rutina de operación de ama de llaves.

Solicitudes de cotización: La solicitud de cotización es el documento que realiza el agente de compras para ser enviado a los proveedores, con todos los datos pertinentes en cuanto a las características de las mercancías a ser solicitadas por el Hotel.

Catálogos: Son todos aquellos folletos, revistas o brouchures que suministran los proveedores al Departamento de Compras, contienen publicidad y promociones de nuevos productos que son o serán lanzados al mercado con prontitud. Generalmente estos catálogos traen información sobre marcas, garantías, bondades de los productos, precios de introducción al mercado, calidad y características.

Listas de precios: Son todas las listas de precios actualizadas que el proveedor debe suministrar al agente de compras en forma constante, con el fin de tener los precios al día y actualizados, además de cualquier tipo de correspondencia que notifique la modificación del precio de uno o más productos.

Recibimiento: Es la aceptación de la mercancía enviada que ha sido ordenada.

Ordenes de compras: Es uno de los implementos más importantes que se lleva en departamento de compras hoteleras, sirve como su nombre lo indica, para solicitar y formalizar con los proveedores el envío de los artículos que allí se describen, con todas sus características. Es un compromiso escrito entre cliente y proveedor, en el cual el cliente indica en qué condiciones compra, recibe y paga la mercancía.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Webgrafía

Biblioteca virtual SENA http://biblioteca.sena.edu.co/

Puede acceder a colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español.

Puede acceder a: e-libro, Galé, Cengage Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest. Referencia, GVRL

Bibliografía

- Escudero, F.R. (2011). Compra, recepción y almacenamiento de alimentos en hoteles y restaurantes. México: Editorial Trillas.
- Youshimatz, N.A. (2016). Control de costos de alimentos y bebidas II. México: Editorial Trillas.
- Reay, J. (2008). Administración del servicio de alimentos. México: Editorial Trillas.
- De Esarte, G.E. (2002). Higiene en alimentos y bebidas. México: Editorial Trillas.
- Sánchez, A. E. (2012) Manual de administración y gastronomía. México: Editorial Trillas.
- Parada, G.O. (2009). Desarrollo y aplicación de un modelo operacional para la gestión de aprovisionamiento hotelera. Córdoba: El Cid Editor.
- Monografía Almacén
- Manual Compras e inventarios
- Nitschke, A. y Frye, W. D. (2010). Administración de las operaciones de ama de llaves. Estados Unidos. Educational Institute of American Hotel & Motel Association.
- De La Torre, F. Administración Hotelera. Primer curso: División de cuartos. Trillas.
- Báez Casillas, S. (2010). Hotelería. México, DF. Grupo editorial Patria.
- Gray, W.S. y Liguori. S.C (2009). Hoteles y moteles administración y funcionamiento. México, DF. Trillas.
- Gallego, L.F. (2011). Gestión de hoteles una visión. España. Ediciones Paraninfo.
- Lattin, G.W. (1996). Administración moderna de hoteles y moteles. México, DF. Trillas.
- Rudzki, R.A. (2011). Directo a las utilidades: Manual de gestión de compras y proveedores.

Cibergrafía

- Feijoó, J.L., García, M.L. y Degrossi, M.C. (2009). Alimentos y Bebidas: Su gerenciamiento en Hoteles y Restaurantes. Urgerman Editor.
- Rodríguez. R. (2012). Costos aplicados en Hotelería, alimentos y bebidas. Ecoe Ediciones.
- Barragán del Rio, L. (2010). Hotelería: Editorial Instituto Técnico Nacional.
- Muñoz, M.A. (2005). Logística y Turismo: Ediciones Diaz de Santos.
- Sangi, C. A. (2014). Administración de compras: Adquisición y abastecimiento: Grupo Editorial Patria.
- Pinto, S. (2016). Los procesos de compra y la negociación con proveedores: Una nueva forma de relación basada en la cooperación: FC Editorial.
- Montoya, P. A. (2010). Administración de compras: Quien compra bien, vende bien: Ecoe Ediciones.
- Báez Casillas, S. (2010). Hotelería. México, DF. Grupo editorial Patria.
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa Sectorial INCE turismo, Gerencia de Formación profesional. (2002). Compras Hoteleras. Caracas. http://es.scribd.com/doc/6801497/compras_hoteleras
- www.bibliotecadigital.sena.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cindy Carolina Grajales Baquero	**Instructora**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Abril de 2026**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)					

Evidencia 1.1

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

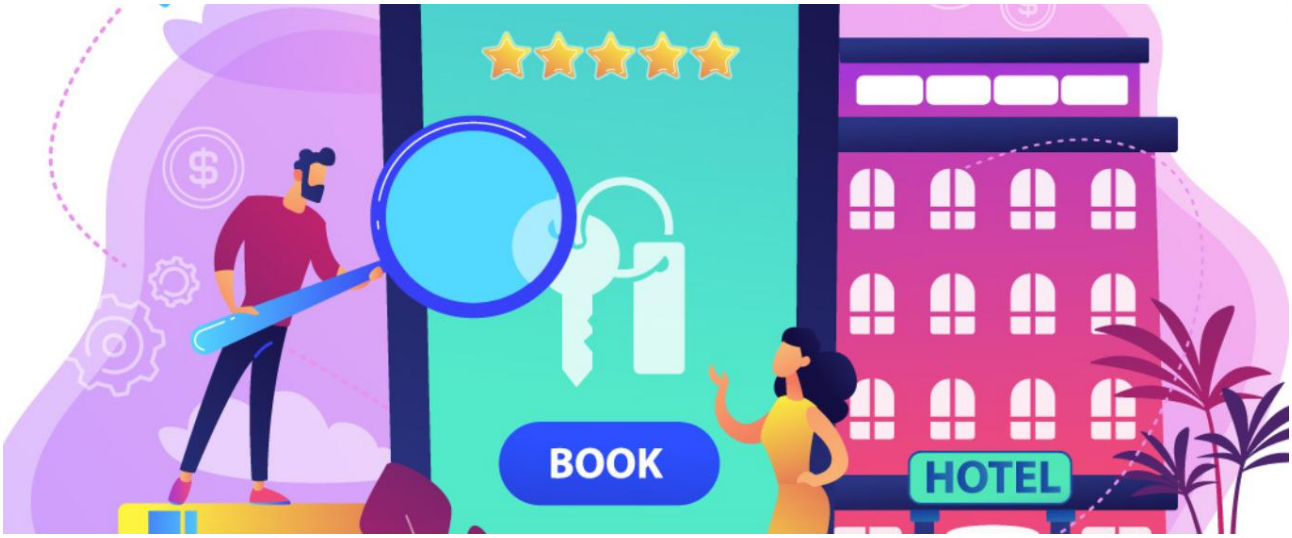
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros.**
- Código del Programa de Formación: **621600**
- Nombre del Proyecto Formativo: **Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.**
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto Formativo: Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.
- Competencia: Calcular costos de operación de acuerdo con métodos.
- Resultados de Aprendizaje:
  - **Costear productos y servicios hoteleros de acuerdo con método y procedimientos de la organización.**
  - **Establecer precios de venta productos y servicios hoteleros de acuerdo con la valoración de costos, método y margen de rentabilidad.**
  - **Controlar los costos departamentales de acuerdo con políticas y porcentajes establecidos.**

- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 144

2. PRESENTACIÓN



Los costes laborales de un hotel abarcan salarios, prestaciones, formación e, incluso, gastos de contratación. Ya sea el personal de recepción, de limpieza o el equipo directivo, asegurarse de que reciben una remuneración justa es vital para mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los huéspedes

Una razón importante para gestionar las tarifas es maximizar los ingresos y la rentabilidad. Esto se logra estableciendo tarifas acordes con los costos del hotel, incluyendo mano de obra, ocupación y otros gastos. Un hotel puede aumentar sus ingresos y rentabilidad estableciendo tarifas acordes con la demanda del mercado, considerando al mismo tiempo sus costos. Por ejemplo, si los costos de un hotel son altos, podría necesitar cobrar tarifas más altas para lograr rentabilidad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:





La importancia de los costos en el sector hotelero permite realizar una correcta fijación de precio de venta que contribuya a la mejora de un rendimiento económico. Un estudio con base a los costos podrá fijar un precio de venta a cualquier servicio que preste el alojamiento con un valor razonable y atractivo para los huéspedes, y a su vez competitivo en el mercado.

Por la gama de servicios que ofrecen los hoteles se genera un costo y los propietarios del establecimiento deben conocer cuál es el valor real de los servicios prestados. Cuando existe este análisis contable, las entidades pueden crear paquetes atractivos con el fin de atraer más clientela considerando la rentabilidad, y así, asegurar el aumento de las ventas.
Los costos pueden afectar directamente la rentabilidad del negocio, la calidad del servicio y la reputación del hotel.

1. ¿Porque es importante gestionar los costos en un hotel?
2. ¿Qué tipos de costos existen en un hotel?
3. ¿Como afectan los costos operativos a la rentabilidad del hotel?
4. ¿Como se pueden reducir los costos operativos en un hotel?
5. ¿Cómo impacta la gestión de costos en la satisfacción del cliente?

Ambiente requerido: Ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo.
2. Reflexión y autoevaluación.
3. Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Materiales de formación:

1. Computadores y dispositivos móviles.
2. Cuaderno de anotaciones.
3. Tablero.

Material de apoyo:

1. Guías de aprendizaje.
2. Lecturas.
3. Sopa de letras.
4. Exposición magistral

Duración de la actividad: 36 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Los costos hoteleros tratan la manera de cómo deben determinarse dichos costos por cada área básica hotelera, así como el resultado de cada una de ellas. El coste de un producto se encuentra integrado por diferentes elementos: material directo, mano de obra directa, costes indirectos de fabricación.
Algunos de ellos:

Costos Fijos

- Salario personal administrativo.
- Consumo de servicios básicos.
- Internet.
- Honorarios profesionales (abogados, contadores, etc)
- Pago de TV.
- Mantenimiento general (edificación, control de plagas, etc)
- Impuestos municipales.
- Impuestos sobre los activos totales.

Costos Variables

- Suministros de limpieza y lavanderia
- Comisión de agencias de viajes en línea (OTAs)
- Comisión por algunos servicios (tarjeta de crédito, pasarelas de pago, etc)
- Salarios por hora.
- Gastos de mantenimiento.
- Servicios de electricidad, gas, agua, etc.
- Marketing y publicidad.

Una fijación de precio de venta se puede realizar por tres métodos que son costos, demanda y competencia. El método más utilizado es con base al costo porque permite conocer todos los rubros que se consideran al fijar una tarifa por cada servicio que ofertan. El cálculo en este procedimiento se calcula el costo unitario más un **margen de utilidad** para obtener el importe a cobrar por cada servicio.

El punto de equilibrio se obtiene de la cantidad mínima de ingresos necesario para mantenerse en funcionamiento. Para un hotel, el punto de equilibrio se puede expresar como un número de habitaciones vendidas, un porcentaje de ocupación o una cantidad de dinero de ingresos.

Los costes operativos de un hotel son todos los gastos que están involucrados en la gestión y el mantenimiento de un hotel.

Cada departamento tiene unos gastos y unos ingresos propios. Y el cálculo principal para revisar si estamos obteniendo beneficios por departamento o si, por el contrario, debemos recortar por algún sitio, consiste en restar los gastos de cada departamento a sus ingresos. De esta manera obtendremos lo que denomina beneficio bruto operativo.



Gastos: Desembolsos necesarios para el funcionamiento general de la empresa.



Costos: Están directamente vinculados a la producción de bienes o servicios.



Punto de Equilibrio: Es el nivel de ingresos o ventas que una empresa necesita para cubrir todos sus costos (fijos y variables).



Margen rentabilidad: Indicador financiero que refleja la eficiencia con la que una empresa convierte sus ventas en ganancias.





CIS: Costos indirectos del servicio, no se pueden atribuir directamente a un servicio específico, como la habitación o el restaurante, sino que benefician al hotel en su conjunto.

Indicadores: Son una medida cuantitativa o cualitativa que se utiliza para evaluar y monitorear el estado o el progreso de un proceso, proyecto o variable de interés.

Ambiente requerido: Ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Aprendizaje colaborativo.
2. Reflexión y autoevaluación.
3. Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Materiales de formación

1. Computadores o dispositivos móviles.
2. Conexión a internet.
3. Paginas web.

Material de apoyo:

1. Guía de aprendizaje.
2. Imágenes y definiciones.

Duración de la actividad: 36 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Taller Socialización

1. ¿Cuáles son los costos operativos de un hotel?
2. ¿Cuáles son los diferentes tipos de costos operativos para los hoteles?
3. ¿Como puedo reducir los costos hoteleros sin sacrificar la calidad del servicio?
4. ¿Cuál es la importancia de la gestión de inventario en la industria hotelera?

5. ¿Cuáles son las diferentes estrategias para fijar precios?
6. Diferencias entre gastos y costos.
7. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de controlar los costos?
8. ¿Cuáles son las alternativas para tener un margen de rentabilidad positivo?
9. ¿Cuál es el proceso ideal para tener un punto de equilibrio óptimo para la empresa?

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE N°1

Determinar Tarifas de habitaciones, precios de venta de menús, punto de equilibrio de habitaciones y de alimentos y bebidas.

El hotel San Lorenzo posee 50 habitaciones (35 estándar, 10 familiares y 5 suites), y un restaurante con horario de atención de 7 a.m. a 11 p.m. Con la siguiente información determine:

1. Tarifas de habitaciones.
2. Precio de venta de menús.
3. Punto de equilibrio de habitaciones y de alimentos y bebidas.

$$\text{P.E. \$} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{1- (Costos Variables / Ventas Totales)}}$$

$$\text{P.E. \%} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales – Costos Variables}} \times 100$$

$$\text{P.E. UND} = \frac{\text{Costos Fijos X Unidades Producidas}}{\text{Ventas Totales – Costos Variables}}$$

El hotel cuenta con la siguiente nómina mensual:

Área/Dependencia	Cargo	No. personas	Salario Básico	Factor Prestaciones y Seg Social	Tiempo Suplementario	Dotación
Administración	Gerente	1	$3.500.000	30%		0
Administración	Secretaria Gerencia	1	$1.800.000	30%		1,2 SMMLV anual
Administración	Auxiliar Contable	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual

Evidencia 1.1

Administración	Auxiliar de Compras y Almacén	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual
Administración	Auxiliar de mantenimiento	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual
Administración	Vigilante	3	$1.500.000	30%	10%	1,2 SMMLV anual
Ventas	Ejecutivo de ventas	2	$1.300.00	30%		1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Ama de Llaves	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Camareras	4	$1.500.000	30%		1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Coordinador de Recepción	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Recepcionista	2	$1.500.000	30%		1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Auditor Nocturno	1	$1.600.000	30%	10%	1,2 SMMLV anual
Alojamiento	Botones	3	$1.500.000	30%		1,2 SMMLV anual
AyB	Jefe de cocina	1	$1.600.000	30%		1,2 SMMLV anual
AyB	Auxiliar de cocina	4	$1.500.000	30%	5%	1,2 SMMLV anual

AyB	Steward	2	$1.500.000	30%	5%	1,2 SMMLV anual

Los departamentos generan los siguientes CIS mensuales:

CIS	Valor	Área/Departamento	
Teléfono	$350.000	40% Alojamiento 20% AyB 40% Admon y Ventas	Fijo
Insumos de aseo	$900.000	80% Alojamiento 20% AyB	Variable
Herramientas	$300.000	100% Alojamiento	Variable
Papelería	$1.000.000	30% Alojamiento 20% AyB 50% Admon y Ventas	Variable
Pólizas	$500.000	100% Admon	Fijo
Provisión para blancos y linos	$1.000.000	100% Alojamiento	Fijo
Provisión para loza y cristaleria	$600.000	100% AyB	Fijo
Gastos financieros	$700.000	100% Admon	Fijo
Impuestos	$5.300.000	100% Admon	Fijo
Agua	$1.800.000	70% Alojamiento 30% AyB	80% Fijo 20% Variable
Energía	$2.900.000	60% Alojamiento 40% AyB	80% Fijo 20% Variable
Gas	$1.200.000	90% AyB 10% Alojamiento	80% Fijo 20% Variable
Mantenimiento	$1.300.000	70% Alojamiento 30% AyB	80% Fijo 20% Variable
Internet	$500.000	30% Alojamiento 60% Admon y Ventas 10% AyB	Fijo
Cable	$600.000	100% Alojamiento	Fijo
Amenities	$1.100.000	100% Alojamiento	Variable
Fumigación	$350.000	30% Alojamiento 70% AyB	Fijo
Publicidad	$1.500.000	100% Ventas	Fijo
Decoración	$200.000	80% Alojamiento	Fijo

		20% AyB	

La materia prima de los menús de la carta es:

Servicio	Menú	Valor M.P.	Tiempo de Preparación
Desayuno	Americano	$4.500	10 minutos
	Continental	$5.200	10 minutos
	Típico	$7.500	10 minutos
	Light	$4.800	7 minutos
Platos Fuertes	Pescado Frito	$5.600	20 minutos
	Filete de Pescado	$5.800	15 minutos
	Churrasco	$7.700	15 minutos
	Chuleta de Pollo	$6.500	20 minutos
	Bandeja Paisa	$9.000	20 minutos
	Sancocho Trifásico	$7.500	25 minutos
Comidas Rápidas	Hamburguesa	$4.200	10 minutos
	Sandwiches	$3.500	10 minutos
	Salchipapas	$2.500	10 minutos
	Arepa Rellena	$2.800	10 minutos

Las tarifas y descuentos proyectados son:

TARIFAS	DESCUENTOS
RACK	0%
CORPORATIVA	10%
AGENCIAS	15%
GRUPOS	20%

Las ventas proyectadas son:
ALOJAMIENTO

Habitaciones	Huéspedes	1 al 7	Tarifa	8 al 15	Tarifa	16 al 23	Tarifa	24 al 30	Tarifa
Estándar	2	28	Corporativa	25	Grupos	15 15	Corporativa Agencias	27	Grupos
Familiares	3	5	Grupos	7	Agencias	2	Rack	5 4	Agencia Grupos
Suite	2	1	Rack	2	Corporativa	0	N.A.	2 2	Corporativo Rack

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Servicio	Menú	No. Huéspedes
Desayuno	Americano	20%
	Continental	20%
	Típico	50%
	Light	10%
Platos Fuertes	Pescado Frito	5%
	Filete de Pescado	3%
	Churrasco	2%
	Chuleta de Pollo	10%
	Bandeja Paisa	8%
	Sancocho Trifásico	2%
Comidas Rápidas	Hamburguesa	20%
	Sandwiche	10%
	Salchipapas	5%
	Arepa Rellena	5%

Ambiente requerido: Ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Consulta e investigación.
2. Trabajo colaborativo.
3. Sustentación.

Materiales de formación:

1. Computadores y dispositivos móviles.
2. Cuaderno de anotaciones.
3. Tablero.

Material de apoyo:

1. Documentos de apoyo (formatos y talleres)
2. Manuales de costos y rentabilidad.

Duración de la actividad: 36 horas

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: El aprendiz debe entregar un archivo de Excel que contenga la proyección a un (1) año se debe realizar mes a mes para lograr un consolidado anual de costos y ventas, haciendo uso de fórmulas y variables para identificar porcentajes y márgenes de rentabilidad con base a políticas aplicadas.

Debe contener:

Punto de equilibrio en dinero ($) porcentaje (%) y unidades (und)

Margen de rentabilidad

Estado de resultados

Consolidado pronostico de ventas, en caso de ser negativo sugerir actividades de mejora.

La evidencia debe ser enviada al correo electrónico: cgrajalesb@sena.edu.co identificarse así: Número de ficha, nombre de la evidencia y nombre completo del aprendiz. En caso de que la evidencia se haya realizado de forma grupal el envío de la evidencia se debe realizar individual.

Ambiente requerido:

Ambiente de formación

Estrategias o técnicas didácticas activas:

1. Consulta e investigación.
2. Trabajo colaborativo.
3. Sustentación.

Materiales de formación

1. Computadores y dispositivos móviles.
2. Cuaderno de anotaciones.
3. Tablero.

Material de apoyo:

1. Documentos de apoyo (formatos y talleres)

2. Manuales de costos y rentabilidad.

Duración de la actividad: 36 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
ANALISIS	Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa.	3.1 Actividades de reflexión inicial: 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje: Se brinda información concreta para analizar y comprender la importancia de la revisión de costos. Así mismo se complementa la información con cosas reales que determinan el margen de rentabilidad de un hotel. 3.3 Actividades de apropiación conocimientos y conceptos sobre costos, margen de rentabilidad, punto de equilibrio, indicadores. 3.4Actividades de Transferencia el Conocimiento: Se realiza trabajo practico entregable y se	Evidencias de Producto: Costo de materia prima según receta estándar. Costo promedio por habitación. Evidencias de Producto: Precios de venta de menús. Tarifas de habitaciones según acomodación. Punto de equilibrio según ventas de alimentos y bebidas y habitaciones. Evidencias de Producto: Estrategias de mejoramiento para el costo de materias primas y costos	Determina factores de costo de productos y servicios ofrecidos por el establecimiento según clases y elementos. Calcula el costo de productos y servicios propios del establecimiento a partir de métodos. Propone precio de venta para servicios o productos de acuerdo con políticas de costo, factores de costo y métodos de fijación. Estima margen de rentabilidad para servicios o productos de acuerdo con políticas de costos.	Preguntas Instrumento: Cuestionario DESEMPEÑO: Técnica: Observación Instrumento: Entregable proyección costo y presupuesto.

		analizan situaciones reales Apropiar conocimiento sobre costos y punto de equilibrio.	indirectos en alimentos y bebidas.	Presenta informe costo a partir de la información recolectada.	

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alimento en restaurante. Se refiere a la inclusión de uno o más alimentos durante un evento que se llevará acabo en el restaurante del hotel.

Alimentos y Bebidas. El espacio dentro del salón de eventos asignado a la empresa o individuos que estarán a cargo de proveer de alimentos y bebidas a los asistentes del evento. En inglés se usan las siglas F&B, que significan Food and beverage.

Área de foyer. Es un área designada para el registro y la bienvenida a los asistentes del evento. Generalmente se localiza en la entrada del evento o en una de las orillas del salón.

Asistencia. Indica el número total de individuos que asistieron a un evento o conferencia. También toma en cuenta a la persona acompañante del asistente (pareja, socio, invitado). En caso de eventos pagos, el acompañante usualmente paga una cuota menor al registrarse.

Auditorio. Un tipo de salón de eventos especializado para conferencias, conciertos y otros eventos que requieran de ponentes y audiencia. Normalmente son del estilo de un teatro, donde los asientos para los asistentes son fijos y sin mesas.

Base de datos. Consiste en un archivo con toda la información disponible acerca de los asistentes, participantes, expositores y empresas involucradas en el evento.

Capacidad máxima. Indica el cupo máximo de personas que son permitidas en un área específica.

Centro de negocios. Lugares asignados y equipados (en hoteles o lugares de conferencias) para trabajo de oficina. Esto les brinda a los asistentes de un evento la comodidad de atender sus negocios de forma remota.

Cláusula de cancelación. Una cláusula específica dentro del contrato que indica las penalizaciones a pagar en caso de que cualquiera de las dos partes cancele el evento previo a su ejecución.

Cliente. La persona, empresa, firma o corporativo para quien se organizará un evento

Congreso. Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios y alternos dentro de

su programa como actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir una gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

Convenciones. Reunión de un grupo de personas en su propia representación o las de entidades que comparten intereses comunes, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole.

Costo: valor de que se reconoce por un producto, bien o servicio, para ser transformado y posteriormente vendido.

Depósito Adelantado El dinero utilizado para reservar con anticipación un cuarto de hotel, un salón de eventos o incluso un servicio que se utilizará durante el evento.

Depósito. Fracción del costo total del evento que se paga por adelantado para reservar el evento.

Dimensión. Categoría del evento, que se divide en nacional o internacional, y de carácter público, privado o mixto.

Estado de pérdidas y ganancias: refleja la situación financiera de la empresa en un momento determinado.

Estado de resultados: muestra el estado o situación de la empresa en un momento determinado

Evento. Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

Factura Proforma. Un tipo de factura emitida por proveedores que es necesario pagar previo a la ejecución del evento.

Factura. Lista de validez fiscal en la que se incluye un desglose de todos los productos o servicios por los que pagará el cliente para el evento.

Ferias. Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.

Gasto: erogación de dinero que no se tenía prevista.

Proveedores: son los que inician el canal del sistema micro ambiental de la empresa, ya que el origen de los productos que llegan al consumidor está en los recursos que suministran para su producción y comercialización

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que deben estar en stock

Cantidad mínima: La cantidad mínima de unidades de compra que deben estar en stock.

Inventario de no reciclables: Aquellos objetos en stock que son consumidos o utilizados durante el curso de la operación del hotel

Requisiciones: Son el pedido de elementos suministros, insumos que necesita los departamentos del hotel, para desarrollar su labor.
Número par: El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.

Inventarios reciclables: Aquellos artículos en stock que tienen una relativa vida útil y que son utilizados varias veces en la operación.

Compras: son el medio por el cual se adquiere un bien o servicio a cambio de dinero.
Requisiciones de compras: Es un formato de solicitud de compra, elaborada por cada jefe de Departamento o similar donde se indica la necesidad de comprar un artículo o mercancía. Lo cual implica un mejor control de los pedidos y del consumo, ya que el formato informa la cantidad del consumo normal y la fecha de la última compra.
Inventario: Stock de mercancía, suministros de operación y otros artículos a ser utilizados en un futuro en la operación del hotel.

Despacho: El proceso de distribución de artículos del almacén a un Lugar autorizado por medio de una requisición.

Lead-time quantity: El número de unidades consumidas entre la orden de compra y el tiempo de recibo.

Cantidad máxima: La cantidad máxima de unidades de compra que debe haber en un stock.

Cantidad mínima: Es la mínima cantidad de unidades de compra que debe haber en un stock.

Inventarios no reciclables: Son los artículos en stock que son consumidos o usados durante la rutina de operación de ama de llaves.

Solicitudes de cotización: La solicitud de cotización es el documento que realiza el agente de compras para ser enviado a los proveedores, con todos los datos pertinentes en cuanto a las características de las mercancías a ser solicitadas por el Hotel.

Catálogos: Son todos aquellos folletos, revistas o brouchures que suministran los proveedores al Departamento de Compras, contienen publicidad y promociones de nuevos productos que son o serán lanzados al mercado con prontitud. Generalmente estos catálogos traen información sobre marcas, garantías, bondades de los productos, precios de introducción al mercado, calidad y características.

Listas de precios: Son todas las listas de precios actualizadas que el proveedor debe suministrar al agente de compras en forma constante, con el fin de tener los precios al día y actualizados, además de cualquier tipo de correspondencia que notifique la modificación del precio de uno o más productos.
Recibimiento: Es la aceptación de la mercancía enviada que ha sido ordenada.

Ordenes de compras: Es uno de los implementos más importantes que se lleva en departamento de compras hoteleras, sirve como su nombre lo indica, para solicitar y formalizar con los proveedores el envío de los artículos que allí se describen, con todas sus características. Es un compromiso escrito entre cliente y proveedor, en el cual el cliente indica en qué condiciones compra, recibe y paga la mercancía.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

Listado de proveedores: Es el listado actualizado que debe llevar el agente de compras con todos los datos posibles de los proveedores, de tal forma que cualquier persona perteneciente al Departamento de Compras pueda acceder a esta información.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.mews.com/es/blog/gastos-operativos-hotel/

https://prenohq.com/blog/why-is-rate-management-important-for-hotels-and-how-can-you-improve-it/

https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Costos-aplicados-en-hoteler%C3%ADa-alimentos-y-bebidas.pdf?srsltid=AfmBOor6FZZrD_iKjhA_P5GLtrCud_wPStWOOVOOPp-y40kDYaIrb2O5

Costos aplicados en hotelería, alimentos y bebidas (Rodrigo Rodriguez Vera)

https://www.docusign.com/es-mx/blog/estructura-costos-ejemplo

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Cindy Carolina Grajales Baquero**	**Contratista**	**Centro de Comercio y Turismo**	**Abril de 2026**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

Evidencia 1.1

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Coordinación de Servicios Hoteleros
- **Código del Programa de Formación:** 621600
- **Nombre del Proyecto Formativo (si aplica):** Coordinación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.
- **Fase del Proyecto (si aplica):** Planeación.
- **Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):** SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
- **Competencia:** COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICO.
- **Resultados de Aprendizaje:** CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
- **Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):** 72 Horas.

2. PRESENTACIÓN



INVENTARIO

El programa de Coordinación de Servicios Hoteleros formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.
Es por ello la importancia de uno de los Resultados de Aprendizaje que corresponde a Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo.

Es por eso que el proceso de aprendizaje de este resultado dará como competencias finales los siguientes conocimientos:

- Reconocer los sistemas de inventarios.
- Revisar variables de almacenamiento disponibles.
- Revisar el nivel de ocupación del hotel.
- Establecer el factor de uso asociado a los suministros y activos.
- Revisar el estado de cantidades mínimas y máximas.
- Establecer la cantidad de tiempo de espera.
- Definir el stock de seguridad de suministros.
- Determinar las cantidades necesarias de suministros y activos.
- Contemplar el periodo de tiempo entre la solicitud, compra y entrega.
- Diligenciar las listas de inventarios de suministros y activos.
- Elaborar solicitudes de suministros y activos.
- Describir las características técnicas de almacenamiento de suministros y activos.
- Definir el proceso de recibo entre el almacén y área de alojamiento.
- Recibir los suministros y activos.
- Reportar las novedades de almacenamiento.
- Revisar la organización de suministros y materiales.
- Establecer el sistema de entrega de suministros.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:





Importancia del Control de Inventarios de Suministros y Materiales en un Hotel

El control de inventarios en un hotel es un proceso fundamental para garantizar la calidad, eficiencia y rentabilidad en la prestación del servicio. Los suministros y materiales, como lencería, productos de limpieza, amenities, insumos de alimentos y bebidas, y repuestos de mantenimiento, deben gestionarse estratégicamente para evitar desperdicios, optimizar costos y asegurar una experiencia satisfactoria para los huéspedes.

Un adecuado control de inventarios permite:

Garantizar la continuidad del servicio: Asegura la disponibilidad de los insumos esenciales para la operación diaria del hotel.

Optimizar costos y reducir desperdicios: Evita compras innecesarias y el deterioro de productos almacenados por largos periodos.

Mejorar la planificación y abastecimiento: Permite anticipar la demanda, evitando faltantes o sobreabastecimiento.

Asegurar estándares de calidad: Mantiene la consistencia en los productos y servicios ofrecidos a los huéspedes.

Prevenir pérdidas y fraudes: Un sistema de control eficiente ayuda a evitar fugas de inventario por mala gestión o prácticas deshonestas.
Facilitar la toma de decisiones: Proporciona información en tiempo real sobre el stock disponible, ayudando a optimizar las compras y mejorar la rentabilidad del negocio.
Para lograr un control eficiente, es recomendable utilizar herramientas como software de gestión hotelera, auditorías regulares, metodologías como PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) y establecer procedimientos claros para la recepción, almacenamiento y distribución de los insumos en cada área del hotel.

En un sector donde la satisfacción del cliente es clave, una buena gestión de inventarios no solo impacta la operatividad interna, sino que también influye en la percepción de calidad y confianza por parte de los huéspedes.

Adicional al finalizar estaremos proyectando un video que hace relación al tema principal de inventarios y la importancia de hacer un buen inventario para controlar y optimizar los recursos.

https://www.youtube.com/watch?v=s_GBs0V4cR0 – Cómo hacer un buen inventario – Fondo Esperanza.

Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas y Respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Video.
Duración de la actividad: 4 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: Por medio de la actividad de emparejamiento de palabras vamos a conectar conceptos clave sobre los inventarios de un hotel.

Dinámica: "Conectando Conceptos"
Objetivo: Reforzar la comprensión de los conceptos clave sobre inventarios a través de una actividad interactiva de emparejamiento de palabras.

Materiales: Tarjetas o fichas con los términos

- Inventario
- Control de Inventarios
- Características
- Sistemas de Inventarios
- Almacén
- Requisición
- Solicitud de Compra
- Orden de Compra
- Salida de Consumo
- Kardex Hotelero
- PEPS
- UEPS

Desarrollo de la Actividad (15-20 min)

Preparación:

- Estaremos colocando en el tablero las dos columnas: una con los conceptos y otra con las definiciones mezcladas.
- Cada definición deberá estar escrita de forma clara, pero sin mencionar la palabra clave.

Participación Activa:

- Llamamos a un aprendiz y le entregaremos una tarjeta con un concepto.
- El aprendiz debe leerlo en voz alta y buscar la definición correcta en el tablero.
- Una vez que la elige, la pega al lado del concepto correspondiente.

Verificación y Debate:

- Estaremos revisando en conjunto si la elección fue correcta.
- Si está mal emparejado, invitaremos a otro aprendiz a corregirlo con la ayuda del grupo.
- Reforzaremos cada concepto con un breve ejemplo real de su aplicación en un hotel.

Concepto	Definición (para emparejar)
Inventario	Lista detallada de los productos, insumos y materiales disponibles en el hotel.
Control de Inventarios	Proceso para registrar y verificar la cantidad de productos disponibles y evitar desabastecimiento o exceso de stock.
Almacén	Espacio físico donde se guardan los suministros y productos antes de su uso en diferentes áreas del hotel.
Requisición	Solicitud formal que un área del hotel hace para pedir productos o insumos al almacén.
Orden de Compra	Documento que se envía al proveedor para adquirir productos específicos necesarios para el hotel.
Salida de Consumo	Movimiento de productos desde el almacén hacia el área que los utilizará en la operación del hotel.

Cierre de la Actividad (5 min)

Reflexión: Estaremos realizando preguntas a los aprendices:

- ¿Qué concepto les pareció más importante para la gestión de un hotel?
- ¿Cómo creen que estos procesos afectan la calidad del servicio?

Continuando con la actividad de emparejamiento de palabras estaremos dando a conocer el proceso del suministro:

Ejemplo del proceso:

1. **Requisición:** El área solicita el insumo al almacén.
2. **Orden de Compra:** El departamento de compras revisa y aprueba la solicitud.
3. **Recepción y Almacén:** Se recibe el producto y se registra en el inventario.
4. **Control de Inventarios:** Se verifica el stock y se actualiza el sistema.
5. **Salida de Consumo:** El insumo es entregado al área solicitante.

La importancia del Almacén y la ubicación de productos (categorías como lencería, productos de limpieza, alimentos, etc.). Condiciones necesarias para el almacén de un hotel (ventilación, iluminación, accesibilidad). Zonas de recepción y despacho de insumos. La importancia de registrar correctamente entradas y salidas de productos. Identificar bajas por vencimiento o deterioro y realizar la respectiva salida de consumo de manera manual o en el software correspondiente. Determinar los stock mínimos y máximos en el almacén de

acuerdo a las necesidades de ocupación y del servicio. Usar los métodos PEPS (primero se usan los productos más antiguos) y el método UEPS (primero se usan los productos más recientes).

Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentación Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusión, Situación Problema, Casos Reales.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Mapa Conceptual, Videos, Bibliografía Inventarios y Suministros.
Duración de la actividad: 12 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: Uso Correcto del Kardex en la Gestión de Inventarios Hoteleros
Los aprendices realizarán ejercicios prácticos sobre el uso correcto del Kardex, con el propósito de llevar un control preciso de los inventarios en un hotel. A través de esta actividad, los participantes registraron entradas y salidas de productos, valorizaron el inventario y calcularon el saldo final en cantidades y valores reales.

Objetivo:
Que los aprendices comprendan y apliquen el Kardex como herramienta de control para optimizar la gestión de inventarios hoteleros, asegurando registros exactos y decisiones estratégicas basadas en datos reales.

Desarrollo:
Introducción al Kardex: Explicación de su estructura, utilidad y cómo se registra la información.

Ejercicio Práctico: Cada aprendiz trabajó con un modelo de Kardex, simulando registros de entradas, salidas y valoraciones de inventario en diferentes escenarios.

Análisis de Resultados: Se revisaron los cálculos de cada participante, destacando errores comunes y buenas prácticas.

Reflexión Final: Discusión sobre la importancia de mantener registros actualizados y cómo esto impacta la operación del hotel.

Resultados Esperados:

- ✔ Los aprendices adquirieron habilidades prácticas en el uso del Kardex.
- ✔ Comprendieron la importancia del control de inventarios para evitar pérdidas y garantizar la disponibilidad de insumos.
- ✔ Aprendieron a identificar discrepancias y tomar decisiones basadas en datos reales.

Actividades Adicionales Propuestas

Actividad 1. Taller práctico de clasificación de inventarios

Los aprendices deberán clasificar diferentes tipos de suministros hoteleros según su categoría, rotación, almacenamiento y nivel de prioridad, aplicando criterios técnicos del sector.

Actividad 2. Elaboración de Kardex manual y digital

Desarrollar ejercicios prácticos para diligenciar formatos Kardex de entrada y salida de suministros, tanto en formato físico como en herramientas digitales.

Actividad 3. Juego de roles: recepción y entrega de suministros

Simular el proceso entre almacén y área de alojamiento, donde los aprendices asuman diferentes funciones operativas para fortalecer procedimientos de recibo, verificación y reporte de novedades.

Actividad 4. Inspección técnica de almacenamiento

Realizar una actividad de observación y diagnóstico de un área de almacenamiento identificando condiciones adecuadas de organización, limpieza, seguridad y conservación de suministros.

Actividad 5. Cálculo de stock mínimo y máximo

Resolver ejercicios prácticos relacionados con ocupación hotelera, consumo promedio y tiempos de entrega para determinar cantidades mínimas, máximas y stock de seguridad.

Actividad 6. Diseño de formatos de control

Crear formatos para:

- Solicitud de suministros.
- Registro de novedades.
- Control de entregas.
- Inventario de activos.
- Reporte de pérdidas o daños.

Actividad 7. Visita técnica o estudio de caso hotelero

Realizar visita empresarial o análisis audiovisual de un hotel donde los aprendices identifiquen procesos reales de control de inventarios y almacenamiento.

Actividad 8. Actividad lúdica tipo concurso

Desarrollar dinámicas como:

- Bingo de inventarios.
- Concursos de clasificación rápida.
- Retos de almacenamiento.
- Trivia hotelera sobre suministros y activos.

Actividad 9. Proyecto integrador

Elaborar un plan completo de control de inventarios para un hotel ficticio incluyendo:

- Procedimientos.
- Formatos.
- Cálculo de stock.
- Recepción de mercancías.
- Sistema de almacenamiento.
- Entrega de suministros.

KARDEX HOTELERO							
PRODUCTO			**STOCK MAXIMO**		**STOCK MINIMO**		**UNIDAD MEDIDA**
VINO TINTO							**BOTELLA 750 ML**
Factura	**Fecha**	**Movimiento**	**Cantidad**	**Costo Unitario**	**Costo Total**	**Saldo Bodega**	**Saldo Costo Total**
	1/02/2025	**Saldo Inicial**	50	$ 30.000	$ 1.500.000	50	$ 1.500.000
1652	5/02/2025	**Compra**	40	$ 32.000	$ 1.280.000	90	$ 2.780.000
	10/02/2025	**Salida - Consumo**	30	$ 30.000	$ 900.000	60	$ 1.880.000
1688	15/02/2025	**Compra**	60	$ 31.500	$ 1.890.000	120	$ 3.770.000
	25/02/2025	**Salida - Consumo**	20	$ 30.000	$ 600.000	100	$ 3.170.000
	25/02/2025	**Salida - Consumo**	30	$ 32.000	$ 960.000	70	$ 2.210.000
	28/02/2025	**Salida - Consumo**	10	$ 32.000	$ 320.000	60	$ 1.890.000
	28/02/2025	**Salida - Consumo**	10	$ 31.500	$ 315.000	50	$ 1.575.000

ACCIÓN INTERPRETATIVA

Otra de las actividades de aprendizaje es "**Determinar el proceso del suministro o insumo desde el momento de realizar la requisición, solicitud de compra, orden de compra, entrada al almacén, salida de consumo y el manejo del Kardex hotelero para llevar el inventario organizado**", se dará inicio con la verificación de conceptos y procesos orientados por el instructor y que se encuentran en el material de apoyo, en donde deberán los aprendices poner en práctica los conocimientos adquiridos y realizar los formatos necesarios para dicha actividad la cual será un taller práctico con casos reales donde cada grupo realizará una fase del proceso y así poner en práctica los conocimientos y aplicar los formatos de manera correcta, ésta actividad será presentada con base en las instrucciones del instructor.

Le daremos dos enfoques a la aplicación de los formatos:

1. SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL AREA DE HABITACIONES

Esta es una de las labores más importantes en el hotel pues sirve para mantener los estándares de calidad y como consecuencia, brindar un servicio de calidad al huésped. Se debe considerar que el principal objeto para la venta en el hotel es la habitación, por lo que ésta debe mantenerse en óptimas condiciones.

A continuación, se mencionan los diversos tipos de supervisión de las habitaciones:

Ama de llaves – Periodicidad – Diariamente – Lista de Chequeo.
Mantenimiento: Semanal o Quincenal – Operador de Mantenimiento – Listado Arreglos o Mantenimientos.
Tipo Ejecutivo: jefe de Alojamiento – De forma inesperada – Revisar Limpieza, Suministros y Arreglos de Mantenimiento.

El Ama de llaves estará capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes,

aplicando criterios de seguridad laboral; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva; como así también realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo.

LISTA DE INVENTARIO DE LAS ÁREAS

El trabajo de planeación del ama de llaves comienza haciendo una lista del inventario de cada uno de los objetos en cada área que necesitan ser atendida. Esta lista debe ser elaborada con todos los detalles para no desatender ninguna de las áreas o artículos.

Lista de Chequeo de Habitaciones: Lencería, Suministros de Aseo.
Lista de Chequeo de Lavandería: Suministros de Aseo y/o Limpieza y Desinfección

NIVEL DE INVENTARIO DE EQUIPOS Y SUMINISTROS



Después de planear lo que se debe hacer y cómo las tareas deben ser desarrolladas se debe estar seguro de tener el equipo y suministro necesario. Contestándose la siguiente pregunta ¿Qué cantidad de equipos y suministros son necesarios para encontrar un buen desempeño y productividad en el departamento? Un sistema de compras consistente mantiene las cantidades necesarias de artículos en los inventarios de ama de llaves.

Básicamente se es responsable de dos clases de inventario: reciclables y no reciclables.

Inventario de Reciclables:

Incluye linos y la mayoría del equipo como carros, aspiradora y otros. Suministros reciclables son planchas, mesas de plancha, cunas y refrigeradoras que el

huésped puede necesitar durante su estadía. El ama de llaves es responsable por su almacenamiento y funcionamiento como el envío cuando es requerido. El número de artículos reciclables que debe estar a la mano para asegurar una buena operación es expresado como Par number (número par). Par, se refiere al número de artículos que debe estar a mano para desarrollar las tareas diarias. Por ejemplo, un par de linos es el total necesario para atender todas las habitaciones, dos pares de linos es la cantidad necesaria para atender dos veces todas las habitaciones y así sucesivamente.

Inventario de no Reciclables:



Incluye suministro de limpieza, suministro de huéspedes y amenities. Los no reciclables son utilizados en el curso de la operación. El nivel de inventarios está relacionado con un sistema de órdenes de compra basados entre dos figuras: Cantidad mínima y cantidad máxima.

La cantidad mínima es el mínimo número de unidades de compra que debe estar en un stock. Las unidades de compra deben ser usadas en términos de la normal cantidad de empaque como cajas, containers, etc. El nivel de inventarios nunca debe llegar más bajo de la cantidad mínima establecida.

La cantidad máxima es el mayor número de unidades de compra que debe estar en stock. Esta cantidad máxima debe ser consistente con el espacio disponible para el almacenamiento y no debe ser mayor a las posibilidades económicas del hotel. Se debe tener en cuenta que al solicitar grandes cantidades no se vea afectada la vida útil del producto.

2. OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS – HOTEL

El control de inventarios en Alimentos y Bebidas (A&B) es el proceso de registro, seguimiento y gestión de los insumos utilizados en la cocina, el bar y los puntos de venta de un hotel. Su objetivo es garantizar la disponibilidad de productos, minimizar desperdicios, optimizar costos y asegurar la calidad del servicio gastronómico.

Importancia del Control de Insumos en A&B en un Hotel:

Evita pérdidas y desperdicios.
Un buen control permite utilizar los productos antes de su vencimiento, reduciendo mermas y costos innecesarios.
Optimiza costos y rentabilidad.
Llevar un registro preciso ayuda a evitar compras excesivas o faltantes, mejorando la rentabilidad del hotel.
Garantiza la calidad del servicio.
Al tener los ingredientes necesarios en cantidad y calidad adecuada, se mantiene la satisfacción del huésped.
Facilita la planificación y abastecimiento.
Permite hacer pedidos estratégicos basados en consumo real, temporadas y ocupación del hotel.
Cumplimiento de normativas sanitarias.
Un control adecuado garantiza la rotación correcta de productos y el cumplimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria.

En conclusión, el área de Alimentos y Bebidas es clave en la operación de un hotel, y un control eficiente de inventarios impacta directamente en la rentabilidad, calidad y satisfacción del cliente. Implementar herramientas como Kardex, fichas técnicas y control de costos es esencial para su gestión.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE CONOCIMIENTO: Teniendo en cuenta los conceptos, teorías y principios vistos en actividades anteriores, de manera individual; el aprendiz deberá responder preguntas abiertas o de selección múltiple en el cuestionario asignado por el instructor. Esta actividad debe ingresarla a su portafolio de evidencias en el drive creado para tal fin por el instructor de la formación.

ACCIÓN PROPOSITIVA DE PRODUCTO:

Resultado de aprendizaje: **Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo.**	
En esta actividad se deberá realizar las siguientes evidencias requeridas para el cumplimiento del resultado de aprendizaje. **DE DESEMPEÑO:** Evidencia de la aplicación de los formatos (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Salida de Consumo y Kardex Hotelero). en el proceso del suministro o insumo – Lista de Chequeo. **DE PRODUCTO:** Elaboración de los formatos de control de inventarios y suministros. (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al Almacén, Kardex y Salida de Consumo.	 Imagen generada por Inteligencia Artificial  Imagen generada por Inteligencia Artificial

Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentación Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusión, Situación Problema, Casos Reales.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Formatos.
Duración de la actividad: 48 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad:

Esta actividad tiene como objetivo evaluar la apropiación y aplicación del resultado de aprendizaje "Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo", a través de evidencias prácticas y teóricas que demuestren la capacidad de los aprendices para gestionar correctamente los inventarios en un entorno hotelero.

Ambiente requerido: Ambiente convencional
Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura, Presentación Diapositivas, Preguntas y Respuestas, Emparejamiento de Conceptos, Foro Discusión, Situación Problema, Casos Reales.
Materiales de formación: Cuaderno, Lapicero.
Material de apoyo: Lectura, Diapositivas, Videos, Formatos.
Evidencias de aprendizaje:
Evidencia 1: Cuestionario de Preguntas y Respuestas
Documento construido por el instructor de acuerdo a los conceptos dados en las sesiones de formación con preguntas sobre el control de los inventarios en la hotelería.
Evaluación escrita donde los aprendices responden preguntas sobre los conceptos clave del proceso de inventarios.
Evidencia 2: Formatos de Control de Inventarios Diligenciados
Cada aprendiz o equipo debe presentar los siguientes formatos correctamente diligenciados, basados en casos prácticos:
Requisición de insumos

Solicitud de compra
Orden de compra
Entrada al almacén
Salida de consumo
Kardex de inventario del almacén

Evidencia 3: Lista de Chequeo de Aplicación de Formatos
Documento donde se verifica que los formatos hayan sido llenados correctamente.
Refleja la capacidad de los aprendices para aplicar de manera efectiva el control de inventarios en situaciones reales.

Instrumentos de evaluación:
1. Cuestionario de Preguntas y Respuestas
2. Lista de Chequeo para Evaluar la Aplicación de los Formatos

Duración de la actividad: 8 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
PLANEACION	SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.	RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS. REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES. REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.	DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL. ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO.	DE CONOCIMIENTO: Evidencia - Cuestionario Temas Generales Inventarios y Suministros. DE PRODUCTO: Elaboración de los formatos de control de inventarios y suministros. (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al

			REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS. **ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.** **DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.** **DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.** **DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.**	**DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO.** **SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.** **EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.** **ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.** **DISTRIBUYE SUMINISTROS Y**	**Almacén, Kardex y Salida de Consumo.** **DE DESEMPEÑO: Evidencia de la aplicación de los formatos (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Salida de Consumo y Kardex Hotelero). en el proceso del suministro o insumo – Lista de Chequeo.**

			DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO. **RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.** **REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.** **ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.** **ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.** **MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.** **INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.** **REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.** **REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.**	**ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.** **VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN.** **PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.**	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Almacén:** Área donde se reciben, organizan y resguardan los suministros e insumos del hotel antes de su distribución a las diferentes áreas.
- **Amenities:** Productos de cortesía ofrecidos a los huéspedes, como shampoo, jabón, crema, kits de higiene personal y otros artículos de tocador.
- **Control de Inventarios:** Proceso de supervisión y registro de las existencias de suministros y materiales, asegurando su correcta administración y evitando pérdidas.
- **Dotación de Habitaciones:** Lista de insumos y productos estándar que cada habitación debe tener, como ropa de cama, toallas y amenities.
- **Entradas de Inventario:** Registro de los productos y materiales que ingresan al almacén tras ser adquiridos por el hotel.
- **Existencias:** Cantidad de productos disponibles en el almacén en un momento determinado
- **FIFO (PEPS - Primero en Entrar, Primero en Salir):** Método de gestión de inventarios donde los productos más antiguos se utilizan primero, evitando desperdicio y vencimiento
- **LIFO (UEPS - Último en Entrar, Primero en Salir):** Método de control de inventarios donde los productos más recientes se usan primero, aplicable en ciertos casos de almacenamiento.
- **Insumos de Ama de Llaves:** Productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de las habitaciones, como detergentes, desinfectantes, esponjas, paños y lencería
- **Kardex:** Registro detallado de los movimientos de inventario, incluyendo entradas, salidas, saldos y costos de los productos almacenados.
- **Lista de Chequeo:** Documento utilizado para verificar que los procesos de control de inventarios y almacenamiento se realicen correctamente.

- **Lencería:** Conjunto de ropa de cama, toallas y cortinas utilizadas en las habitaciones del hotel.
- **Mermas:** Pérdidas de insumos o productos debido a deterioro, vencimiento o errores en el manejo.
- **Orden de Compra:** Documento formal que el hotel envía a proveedores para solicitar la adquisición de insumos o materiales.
- **Punto de Reorden:** Nivel mínimo de inventario que indica cuándo es necesario realizar una nueva compra para evitar desabastecimiento.
- **Requisición de Almacén:** Solicitud interna mediante la cual los departamentos del hotel piden insumos al almacén según sus necesidades operativas.
- **Salida de Consumo:** Movimiento de inventario que refleja la entrega de insumos desde el almacén a las diferentes áreas del hotel.
- **Stock Máximo:** Cantidad límite de un producto que debe mantenerse en el almacén para evitar excesos y costos innecesarios.
- **Stock Mínimo:** Cantidad mínima de un producto que debe mantenerse en inventario para garantizar su disponibilidad sin riesgo de agotarse.
- **Suministros:** Productos utilizados en la operación del hotel, como lencería, productos de limpieza, alimentos y bebidas.
- **Turnover de Inventario:** Rotación de los productos en el almacén, indicando la frecuencia con la que se utilizan y reabastecen.
- **Uniformes de Ama de Llaves:** Indumentaria que utiliza el personal de limpieza del hotel, la cual también debe estar controlada en el inventario.
- **Utensilios de Limpieza:** Herramientas usadas por el departamento de Ama de Llaves, como mopas, aspiradoras, cubetas, escobas y guantes.
- **Zona de Ropa Sucia:** Área donde se almacenan temporalmente las sábanas y toallas usadas antes de ser enviadas a lavandería.
- **Par number / Número par:** El número de cantidad estándar de un particular inventario que representa la cantidad de artículos que deben estar a la mano para realizar la rutina diaria.

- **Almacén de A&B:** Espacio donde se almacenan los insumos y productos utilizados en la cocina, restaurante y bares del hotel.
- **Alimentos Perecederos:** Productos con una vida útil corta que requieren refrigeración o congelación, como carnes, lácteos, frutas y verduras.
- **Alimentos No Perecederos:** Productos con una vida útil más larga, como harinas, granos, azúcar, enlatados y aceites.
- **Bebidas Alcohólicas:** Licores, vinos y cervezas almacenados en el bar y restaurante del hotel, sujetos a control estricto por su alto costo.
- **Bebidas No Alcohólicas:** Jugos, refrescos, aguas y cafés servidos en los puntos de venta de A&B del hotel.
- **Cadena de Frío:** Control de temperatura requerido para conservar la frescura y seguridad de los alimentos refrigerados y congelados.
- **Consumo Promedio:** Cantidad estimada de insumos y productos utilizados en un periodo determinado, útil para calcular compras y evitar desperdicios.
- **Costo de Ventas:** Valor total de los productos utilizados en la producción de los platillos y bebidas vendidas en el hotel.
- **Inventario de Bodega:** Registro detallado de las existencias de alimentos, bebidas e insumos almacenados antes de ser usados en cocina o bares.
- **Inventario de Línea:** Control de los insumos disponibles en las estaciones de trabajo de la cocina o en el bar, listo para su uso inmediato.
- **Mermas en A&B:** Pérdidas de alimentos debido a desperdicio, errores de preparación, deterioro o porciones mal calculadas.
- **Orden de Compra de A&B:** Documento con el que el hotel solicita insumos y alimentos a los proveedores, basado en el inventario y las necesidades del área.
- **Receta Estándar:** Documento que especifica las cantidades exactas de ingredientes utilizados en cada platillo o bebida para garantizar calidad y control de costos.
- **Registro de Consumo:** Documento donde se anotan los ingredientes utilizados en cada turno de cocina para llevar control del stock.
- **Rotación de Inventarios:** Velocidad con la que los insumos de A&B se utilizan y reemplazan en la operación del hotel.
- **Salida de Consumo de A&B:** Movimiento de inventario que refleja el traslado de productos desde el almacén hasta la cocina o bar para su uso.
- **Utensilios de Cocina:** Equipos e implementos utilizados para la preparación de alimentos, como cuchillos, ollas, sartenes y batidoras, que también deben controlarse en inventario.

- **Vida Útil de Alimentos:** Tiempo en el que un producto mantiene su calidad y seguridad antes de ser considerado no apto para el consumo.
- **Productos Reciclables:** Materiales que pueden ser reutilizados o transformados en nuevos productos tras su uso. En un hotel, incluyen cartón, vidrio, plásticos PET, latas de aluminio y papel.
- **Productos No Reciclables:** Materiales que no pueden ser reprocesados o reutilizados debido a su composición. Ejemplos en hotelería incluyen empaques multicapa, papel encerado, algunos plásticos desechables y residuos contaminados con sustancias químicas.
- **Productos Biodegradables:** Materiales que se descomponen de manera natural sin generar contaminación. En los hoteles se usan en empaques de fécula de maíz, pajillas de papel, servilletas ecológicas y amenities en envases compostables.
- **Amenities Ecológicos:** Productos de aseo personal ofrecidos a los huéspedes con materiales biodegradables o envases reciclables, como jabones sin químicos nocivos, cepillos de bambú y envases de vidrio reutilizables.
- **Gestión de Residuos en Hoteles:** Proceso de clasificación y manejo de desechos reciclables, orgánicos y peligrosos para reducir el impacto ambiental y mejorar la sostenibilidad.
- **Economía Circular:** Modelo en el que los hoteles buscan reutilizar, reciclar y reducir residuos, aplicando estrategias como la eliminación de plásticos de un solo uso y la compra de insumos sostenibles.
- **Certificaciones Ecológicas en Hotelería:** Sellos otorgados a hoteles que cumplen con estándares ambientales, como LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) o Green Key.
- **Estrategia Cero Residuos:** Plan de gestión hotelera que busca minimizar los desechos generados, promoviendo el reciclaje, la reducción de desperdicios y el uso de materiales biodegradables.
- **Suministros Eco-Friendly:** Productos utilizados en las operaciones del hotel que generan menor impacto ambiental, como bolsas compostables, detergentes biodegradables y menaje de bambú.
- **Residuos Orgánicos en Hotelería:** Restos de comida y materiales biodegradables que pueden convertirse en abono a través del compostaje, reduciendo desperdicios en la operación de alimentos y bebidas.
- **Plásticos de un Solo Uso:** Productos como pitillos, vasos y cubiertos desechables que generan contaminación y cuyo uso está siendo eliminado en hoteles sostenibles.

- **Programa de Reutilización:** Iniciativa implementada en hoteles para reducir desechos, como rellenar dispensadores de jabón en lugar de ofrecer envases pequeños o fomentar el uso de toallas múltiples veces.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Construya o cite documentos de apoyo para el desarrollo de la guía, según lo establecido en la guía de desarrollo curricular. (**BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA).**

- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). Marketing para la hostelería y el turismo (7ª ed.). Pearson. Incluye estrategias de gestión de inventarios en hoteles y restaurantes.
- Schneider, M. (2016). The Professional Housekeeper (6ª ed.). Wiley. Explica la gestión de suministros en Ama de Llaves y los métodos de control de inventarios.
- Dopson, L., & Hayes, D. (2019). Food and Beverage Cost Control (6ª ed.). Wiley. Excelente libro para la gestión de insumos y costos en Alimentos y Bebidas.
- Kasavana, M. (2018). Managing Technology in the Hospitality Industry (8ª ed.). AHLEI. Trata sobre los sistemas digitales de control de inventarios en hoteles.
- Barth, S. (2020). Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry (5ª ed.). Wiley. Explica la importancia de los inventarios en el cumplimiento de normativas.
- https://youtu.be/KgeelyaRV4g?si=fN7kgYFgxDwuCMp- ESTUDIAR TURISMO.
- https://youtu.be/I2jo4p82YlU?si=Q7kaAh1QVBfQNloE – ESTUDIAR TURISMO Y HOTELERIA.
- https://youtu.be/s_GBs0V4cR0?si=jQJms3BMH5aNnmUR – COMO HACER UN BUEN INVENTARIO.
- Asociación de Hoteles y Turismo de Colombia (COTELCO) - https://www.cotelco.org/ Publicaciones sobre gestión hotelera en Colombia.
- American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI) - https://www.ahlei.org/ - Recursos educativos sobre gestión de inventarios en hoteles.
- Hospitality Net - https://www.hospitalitynet.org/ - Artículos actualizados sobre tendencias en control de inventarios y suministros.
- Revista HOSTELTUR - https://www.hosteltur.com/ - Noticias y análisis sobre logística y abastecimiento en hotelería.
- Food Service Magazine - https://www.foodservicemagazine.es/ - Información sobre control de insumos en Alimentos y Bebidas.

- Revista Forbes – Hotelería y Turismo - https://www.forbes.com/hospitality-tourism/ - Análisis sobre la gestión de costos y eficiencia en la industria hotelera.
- https://lideresenturismo.cl/sigo/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-procedimiento-ama-de-llaves.pdf
- https://www.eroomsuite.com/glosario-hotelero/ - Glosario Hotelero

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Isabel Cristina Agudelo M.	Instructora	Comercio y Turismo	Septiembre de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Diego Alejandro Quintero López	Instructor	Comercio y Turismo	Agosto de 2025	Ampliar los temas del enfoque al área de alimentos y bebidas, tema Kardex y los formatos aplicables al mundo de los inventarios en un hotel, ejercicios prácticos en los temas para adecuar la guía al resultado de aprendizaje y modificar las evidencias del resultado de aprendizaje y el instrumento de evaluación.
Autor (es)	Cindy Carolina Grajales Baquero	Instructor	Comercio y Turismo	Abril de 2026	Las actividades adicionales propuestas buscan fortalecer las competencias técnicas, operativas y analíticas de los aprendices mediante actividades prácticas, dinámicas y contextualizadas al sector hotelero, orientadas al adecuado control de inventarios, almacenamiento y manejo de suministros.

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz:
_____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** _____

Nombre del Instructor: Carolina Grajales Baquero

Competencia: COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

Resultado de Aprendizaje: CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.

Actividad: SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

Evidencias:

- **Conocimiento:** Cuestionario Temas Generales Inventarios y Suministros.
- **Producto:** Elaboración de los formatos de control de inventarios y suministros. (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Entrada al Almacén, Kardex y Salida de Consumo.
- **Desempeño:** Evidencia de la aplicación de los formatos (Requisición, Solicitud de Compra, Orden de Compra, Salida de Consumo y Kardex Hotelero). en el proceso del suministro o insumo – Lista de Chequeo.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

Este instrumento de evaluación permite valorar las **evidencias de Conocimiento, Desempeño y Producto** relacionadas con el resultado de aprendizaje **"Controlar los inventarios de suministros y materiales para la prestación del servicio de acuerdo con procedimientos y plan de trabajo"**.

Durante la formación, los aprendices han desarrollado habilidades técnicas y procedimentales aplicadas en la gestión de inventarios, el manejo de formatos de control y la optimización de procesos en el almacenamiento y distribución de suministros.

La evaluación se realizará con base en las siguientes actividades:

CONOCIMIENTO

Se evaluará a través de un **cuestionario de temas generales** sobre inventarios y suministros. Esta herramienta permitirá medir la comprensión teórica de los conceptos abordados en la formación.

CUESTIONARIO SOBRE INVENTARIOS Y SUMINISTROS EN UN HOTEL

Instructor: Carolina Grajales Baquero

Ficha: 3293236 – Coordinación de Servicios Hoteleros

Resultado de Aprendizaje: CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.

Nombre Aprendiz:

_____

Instrucciones: Responda cada pregunta de acuerdo con los conocimientos adquiridos.

En las preguntas de selección, marque con una X la respuesta correcta.

Parte 1: Preguntas de opción múltiple

1. **¿Cuál de los siguientes sistemas de inventarios permite vender primero los productos más antiguos?**
   a) PEPS
   b) UEPS
   c) Kardex
   d) Requisición

2. **En la gestión de inventarios de un hotel, una "Orden de Compra" es:**
   a) Un documento interno para solicitar productos del almacén.
   b) Una solicitud de compra enviada a un proveedor.
   c) Un registro de productos almacenados.
   d) Un documento que autoriza la salida de productos del almacén.

3. **El Kardex en un hotel se utiliza para:**
   a) Controlar las reservas de habitaciones.
   b) Registrar los movimientos de inventario.
   c) Gestionar el personal de limpieza.
   d) Hacer pedidos a los proveedores.

4. **Cuál es el objetivo principal de un "Stock de Seguridad" en un hotel?**
   a) Evitar faltantes de productos esenciales.
   b) Reducir costos de almacenamiento.
   c) Comprar solo cuando el inventario esté agotado.
   d) Asegurar la calidad del producto.

Parte 2: Verdadero o Falso

Indique si las siguientes afirmaciones son **verdaderas (V) o falsas (F)**. Justifique su respuesta en caso de ser falsa.

5. El PEPS es un método de inventario que prioriza la venta de los productos más nuevos primero. ( )
6. Una "Requisición" es el documento utilizado para solicitar productos del almacén para su uso en el hotel. ( )
7. El Kardex solo se usa en la cocina de un hotel. ( )
8. El "Stock Mínimo" es la cantidad de producto que se debe tener siempre disponible para evitar desabastecimiento. ( )

Parte 3: Preguntas abiertas

9. Defina la palabra Inventario y mencione algunas de sus características.

10. Por favor mencione los 4 tipos de inventario vistos en la sesión de formación.

11. Explique con sus propias palabras que es la gestión de inventarios y la importancia de implementarlo en un hotel.

12. Explique la diferencia entre "Orden de Compra" y "Solicitud de Compra" en la gestión de suministros de un hotel.

13. Mencione tres problemas que podrían ocurrir si no se lleva un buen control de inventarios en un hotel y cómo se pueden evitar.

14. Describa el procedimiento adecuado para realizar la "Salida del Almacén" en un hotel.

Parte 4: Ejercicio práctico

12. **Caso de estudio:**
    El Hotel "Paraíso Cafetero" ha notado que en su restaurante siempre hay escasez de ciertos productos, como café y leche, mientras que otros, como mermeladas y cereales, se acumulan en exceso.

a) Identifique al menos dos errores en la gestión de inventarios del hotel.
b) Proponga una solución para mejorar la administración de los suministros en el restaurante.

Instrucciones de entrega: Responda el cuestionario en un documento de texto y cárguelo en la carpeta de One Drive compartida por el instructor.

Fecha límite de entrega: :_____ del mes de julio de 2026.

"Estimado Aprendiz, gracias por tu compromiso con tu formación y tu futuro profesional. Cada paso que das hoy te acerca más a tus metas. ¡Sigue adelante con entusiasmo!"

PRODUCTO

Los aprendices deberán elaborar los formatos de control de inventarios y suministros, incluyendo:

- Requisición
- Solicitud de Compra
- Orden de Compra
- Entrada al Almacén
- Salida de Consumo
- Kardex

  Esta evidencia demostrará la capacidad de diseñar y estructurar los documentos utilizados en la gestión de inventarios.

DESEMPEÑO

Se evidenciará mediante la aplicación de los formatos de control en el proceso de suministro o insumo, evaluados a través de una Lista de Chequeo. En esta etapa, se verificará la correcta utilización de los formatos en un contexto práctico, asegurando su aplicación en un entorno real.

La presente **lista de chequeo** evaluará la correcta aplicación de estos conocimientos a través de las evidencias recopiladas, las cuales han sido establecidas en la **guía de aprendizaje** y previamente socializadas con los aprendices.

El instructor valorará cada uno de los factores establecidos en la lista de chequeo, teniendo en cuenta la **precisión en el diligenciamiento de los formatos, la aplicación de los procedimientos establecidos y la actitud y disposición del aprendiz en el proceso de formación**.

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬭ DESEMPEÑO ⬬

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud y disposición en clase. **Apropiación**	El aprendiz Demuestra interés, compromiso y participación activa en el desarrollo de las actividades.			
2	Participación en actividades prácticas. **Apropiación**	El aprendiz interviene de manera efectiva en las dinámicas, juegos y ejercicios propuestos.			
3	Aplicación de conocimientos en el desarrollo de formatos de inventarios. **Transferencia**	El aprendiz completa correctamente los formatos de requisición, orden de compra, entrada de almacén, salida de consumo y Kardex.			
4	Exactitud y coherencia en los datos registrados. **Transferencia**	El aprendiz diligencia los formatos con información precisa y alineada con el proceso real del hotel.			
5	Trabajo en equipo en la simulación de procesos. **Transferencia**	El aprendíz Participa activamente en el rol asignado dentro de la simulación del almacén, requisición y compra.			
6	Evidencia la apropiación de conocimientos sobre el control de inventarios y suministros. **Evaluación**	El Aprendiz demuestra comprensión de los conceptos clave a través del cuestionario y la aplicación en actividades.			
7	Uso adecuado de la terminología hotelera en inventarios. **Evaluación**	El aprendiz emplea términos técnicos correctamente en su argumentación y práctica.			

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, de 2026

_____
Firma del Aprendiz



Firma del Instructor

Evidencia 1.1

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación:
Código del Programa de Formación:
Versión:

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:**

Nombre del Instructor: Carolina Grajales Baquero

Competencia:
Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

Resultado de Aprendizaje:
Atender en lengua inglesa los servicios de recepción hotelera empleando estructuras gramaticales y lenguaje técnico propios de este idioma

Actividad:

- Presentación mediante juego de roles en grupos de máximo 2 personas sobre las diferentes áreas del hotel, clasificando funciones y servicios.

- Recrear mediante un video de mínimo 3 y máximo 5 minutos, situaciones que se pueden presentar en la recepción, brindando diferentes alternativas como posibles soluciones.

- Realizar una cotización vía correo electrónico brindando la información del alojamiento con su respectiva cotización, ofreciendo productos y servicios.

- Recrear el proceso de reserva y check in de forma presencial.

Las anteriores actividades deben ser realizadas en lengua inglesa.

NOTA: El aprendiz debe realizar el envió por medio digital como soporte de las evidencias desarrolladas, al correo cgrajalesb@sena.edu.co. El correo debe enviarse de forma individual con el nombre completo, número de ficha y nombre completo del aprendiz.

Evidencia:

- ✓ Video juego de roles
- ✓ Cotización
- ✓ Recreacion presencial

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán la evidencia de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Comprende e interpreta el lenguaje técnico de la recepción en idioma ingles			
2	Implementa conversaciones de servicio y atención con base a los servicios y actividades en el hotel en idioma ingles.			
3	Participa en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Presenta puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Se evidencia una buena presentación personal el proceso de aprendizaje.			
6	Participa de manera adecuada en el proceso de reserva check in			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:



_____	_____
Firma del Aprendiz	Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación:
Código del Programa de Formación:
Versión:1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:**

Nombre del Instructor: Carolina Grajales Baquero

Competencia:
Calcular costos de operación de acuerdo con métodos.

Resultado de Aprendizaje:

- Costear productos y servicios hoteleros de acuerdo con método y procedimientos de la organización.
- Establecer precios de venta productos y servicios hoteleros de acuerdo con la valoración de costos, método y margen de rentabilidad.
- Controlar los costos departamentales de acuerdo con políticas y porcentajes establecidos.

Actividad:

- El aprendiz debe entregar un archivo de Excel que contenga la proyección a un (1) año se debe realizar mes a mes para lograr un consolidado anual de costos y ventas, haciendo uso de formulas y variables desarrolladas en el ambiente de formación. En este documento se deben identificar costos fijos, costos variables y punto de equilibrio de acuerdo a la actividad.
- El archivo en Excel debe contener también balance promedio de ocupación y porcentaje de rentabilidad. Anexo también un informe de costos sobre el estado general de ingresos y egresos.

Evidencia:

- ✓ Archivo Excel

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán la evidencia de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente lista de chequeo para alcanzar el resultado de aprendizaje.

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

No.	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Comprende conceptos básicos de costos.			
2	Elabora el punto de equilibrio con base a los resultados obtenidos.			
3	Participa en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Presenta puntual a las actividades de aprendizaje.			
5	Se evidencia una buena presentación personal el proceso de aprendizaje.			
6	Realiza formulas en Excel para calcular costos y proyecciones de una empresa			

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento:



Firma del Aprendiz

Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: COORDINACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS
Código del Programa de Formación: 621600
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:**

Nombre del Instructor: CAROLINA GRAJALES BAQUERO

Competencia a Desarrollar: Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto.

Resultado de Aprendizaje: Proyectar el plan de compra de acuerdo con los requerimientos de las áreas, políticas, presupuesto y procedimientos de la organización.

Evidencia: Desempeño Producto

El aprendiz deberá analizar las necesidades de abastecimiento de las diferentes áreas de un establecimiento hotelero (alojamiento, recepción, alimentos y bebidas, lavandería, mantenimiento, entre otras), identificando requerimientos de suministros, cantidades, tiempos de reposición, presupuesto disponible y políticas organizacionales. Posteriormente, deberá proyectar un plan de compras aplicando criterios técnicos, administrativos y financieros acordes con los procedimientos establecidos por la organización.

Durante la actividad, el aprendiz demostrará habilidades para:

- Analizar requerimientos de compra.
- Priorizar necesidades según operación hotelera.
- Organizar información de proveedores y suministros.
- Aplicar políticas y procedimientos institucionales.
- Proyectar cantidades y costos.
- Sustentar técnicamente las decisiones tomadas en el plan de compras.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO: En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de Conocimiento, desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

LISTA DE CHEQUEO

CONOCIMIENTO ● PRODUCTO ● DESEMPEÑO ○

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El Aprendiz Identifica correctamente las necesidades de las áreas operativas.			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje.			
6	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz identifica y apropia conceptos básicos de acuerdo con los principios de conocimientos establecidos en el programa de formación.			
7	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz apropia los conocimientos para latear y definir el problema de investigación sus objetivos generales y específicos. Presenta la evidencia con la construcción del plan de inducción en recursos humanos.			
8	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en el enlace correspondiente en la plataforma con base en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

RESULTADO

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: **Armenia, de 2026**

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

Evidencia 1.1



Evidencia 1.1



REQUISICIÓN:

Es un documento del departamento o área de compras, se utiliza para solicitar o adquirir bienes o servicios necesarios para su empresa.

ELEMENTOS CLAVE:

CONFECCIONES TELY, S.A.
Ruc. 129391-9283

REQUISICIÓN DE COMPRA **No: 0001**

DEPTO QUE SOLICITA: PRODUCCCIÓN

FECHA DEL PEDIDO: 05/01/2004 **FECHA DE ENTREGA:** 28/01/2004

CANTIDAD	UNIDAD	ARTÍCULOS
1,500	yardas	Tela blanca 60% algodón y 40% poliester
300	yardas	Tela amarilla 60% algodón y 40% poliester
10	rollos	Hilo blanco core 40 kobav 40
2	rollos	Hilo amarillo core 40 kobav 40
7000	Unidad	Botones blancos N° 18
1,400	unidad	Botones amarillos N° 18
1,200	unidad	Etiquetas

Elaborado Por: Helmut Marrero Autorizado Por: _____ Recibido Por: _____

Número de requisición

Departamento al que pertenece

Fecha pedido y entrega

Descripción y cantidad de los artículos solicitados

Persona que solicita la compra

POLITICAS DE REQUISICION DE COMPRAS:

Son criterios relacionados por los valores, principios y pautas de conducta en cualquier relacion entre el cliente y proveedor.

- Conducta de compras: decisiones de compras en practica y valores.
- Práctica de compras: son colaboradores involucrados directa o indirectamente en las actividades.
- Conflictos de interés: no participar en ninguna actividad sobre conflictos de interés.
- Regalos e incentivos: no involucrarse en la gestión de compra, o usar su autoridad o posición.
- Política proveedores: mantener solo relacion cliente y proveedor y viceversa.

Evidencia 1.1

CALCULAR COSTOS DE OPERACIÓN DE ACUERDO CON MÉTODOS

COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Carolina Grajales Baquero

Evidencia 1.1

REFLEXIÓN INICIAL



Evidencia 1.1

CONTROL DE COSTOS EN HOTELERIA





Evidencia 1.1

Centros de Costo?

Importancia de los costos en el sector hotelero.





METODOS

- ❑ Verificar información del centro de costos.
- ❑ Elaborar informes de costos.
- ❑ Verificar el cumplimiento de la política de aplicación de costos.
- ❑ USALI : Sistema uniforme de cuentas para la industria hotelera. Introducido en 1926 por la Asociación Hotelera de Contabilidad.

Evidencia 1.1

TIPOS DE SISTEMAS DE COSTOS EN HOTELES

- Sistemas de costos por ordenes de producción.
- Sistema de costos por proceso.
- Sistema de costos por absorción.
- Sistema de costos directos
- Sistema de costos ABC

Indicadores o KPI´S

- Tasa de Ocupación (%): habitaciones ocupadas/habitaciones disponibles/periodo en días x 100.
- Tarifa diaria promedio (ADR) = Ingresos totales para el periodo/tarifas diarias vendidas en el periodo.
- RevPAR: Los ingresos por habitación disponible =Ingresos totales/habitaciones disponibles.
- TrevPAR: Ingreso total por habitación alquilada.
- Duración media de la estancia = Total de noches de ocupación por habitación / cantidad de reservas.
- MPI (Market penetration index) = %ocupación del hotel / % de ocupación del mercado x 100

Reflexión

1. ¿Porque es importante gestionar los costos en un hotel?
2. ¿Qué tipos de costos existen en un hotel?
3. ¿Como afectan los costos operativos a la rentabilidad del hotel?
4. ¿Como se pueden reducir los costos operativos en un hotel?
5. ¿Cómo impacta la gestión de costos en la satisfacción del cliente?

Conclusiones...

BIBLIOGRAFIA

https://omnibees.com/es/sem-categoria-es/descubra-cuales-son-los-principales-indicadores-de-hotel-y-como-usarlos/
https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6880/9751
https://www.mews.com/es/blog/kpis-industria-hotelera

GRACIAS!!!

Evidencia 1.1

CÁLCULO DE COSTOS DE LA OPERACIÓN HOTELERA

CONTROLAR LOS COSTOS DEPARTAMENTALES DE ACUERDO CON POLITICAS Y PORCENTAJES

Carolina Grajales Baquero

INTRODUCCIÓN



Cómo utilizar métricas y KPI para evaluar el desempeño de un hotel.

El desempeño del hotel generalmente se evalúa con números, en forma de métricas como una cifra en pesos u otra divisa, porcentaje o índice.

Ayudan a guiar la administración de la propiedad.

Que es un indicador clave de rendimiento (KPI)

Un KPI se utiliza para evaluar el progreso de un hotel hacia un objetivo comercial concreto.

Los hoteles pueden tener KPI generales y KPI específicos de un departamento, proyecto o campaña.

DIFERENCIA ENTRE METRICAS Y KPI

- Las métricas para evaluar objetivos específicos se denominan KPI.
- Para comprender los cambios en un KPI, deberá dividir el desempeño en métricas mas pequeñas.

Cómo funcionan las métricas de evaluación comparativa para los hoteles

- Uso de benchmarks
- Identificar áreas que necesitan mejora.
- Mantener posición frente a la competencia.

Evidencia 1.1

Métricas clave de rendimiento en la industria hotelera

1. Tasa de ocupación

Qué es la tasa de ocupación?
Como se calcula la tasa de ocupación de un hotel?
Por qué es importante conocer la tasa de ocupación de un hotel?
Como se puede aumentar la ocupación?

2. Tarifa diaria promedio (ADR)

Cómo se calcula la tarifa diaria promedio de un hotel?
Porque es importante conocer la tarifa diaria promedio de un hotel?
Maneras de mejorar ADR.

3. Revenue por habitación disponible (RevPAR)

Cómo se calcula el RevPAR de un hotel?
Por qué es importante conocer el RevPAR?
Diferencia entre RevPAR y TrevPAR?

4. Beneficio operativo bruto (GOP)
Qué es el beneficio operativo bruto?
Como se calcula el beneficio operativo bruto de un hotel?
Por qué es importante conocer el beneficio operativo bruto?

5. Duración promedio de la estancia (ALOS)
Qué es la duración promedio de la estancia?
Cómo se calcula la duración promedio de la estancia en un hotel?
Por qué es importante conocer la duración promedio de la estancia?

6. Índice de ocupación de mercado (MPI).
Por qué es importante conocer el MPI?

7. Tarifa promedio por habitación (ARR)
Qué es la tarifa promedio por habitación (ARR)
Por qué es importante conocer la ARR?

Utilidad antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA).
Perdidas y ganancias.

GRACIAS

Auto Inglés® para el Turismo

Hoteles



Bienvenidos a “Auto Inglés para el Turismo: Hoteles”

El objetivo fundamental de este Curso es darle al estudiante una herramienta práctica para lograr una comunicación eficaz con el turista, utilizando un formato tipo manual. En cada una de las Lecciones las palabras, frases y oraciones estarán escritas en español, y al lado estará su traducción escrita al inglés y una transcripción de como se pronuncia, pero en lugar de utilizar los símbolos fonéticos se utilizan las letras del alfabeto español. Para aquellos sonidos que sean combinación de letras, se subrayarán las que deban pronunciarse mezcladas, como en estos ejemplos:

- ✓ Gato……Cat…… K<u>ae</u>t
- ✓ Dos…..Two…..T<u>chiú</u>
- ✓ Puerta…Door…D<u>Oa</u>r

Lecciones:

Lección I: Generalidades

En esta lección aprenderán palabras y frases cortas que podrán utilizar en distintas situaciones. Es muy importante prestar gran atención, y repetir esta lección muchas veces, ya que todo lo que se aprenda se podrá combinar con las frases y palabras de las lecciones siguientes.

La hemos separado en:

1. **Saludos y Despedidas**
2. **Pronombres**
3. **Abecedario y Números**
4. **Tratamientos formales**
5. **Fechas, Días y Horas**
6. **Parentescos, Juguetes y Mascotas**
7. **Palabras, Frases y Preguntas muy usuales**

Lección II.- LLEGANDO AL HOTEL

Lección III.- EN LA HABITACION

Lección IV.- SITUACIONES VARIADAS

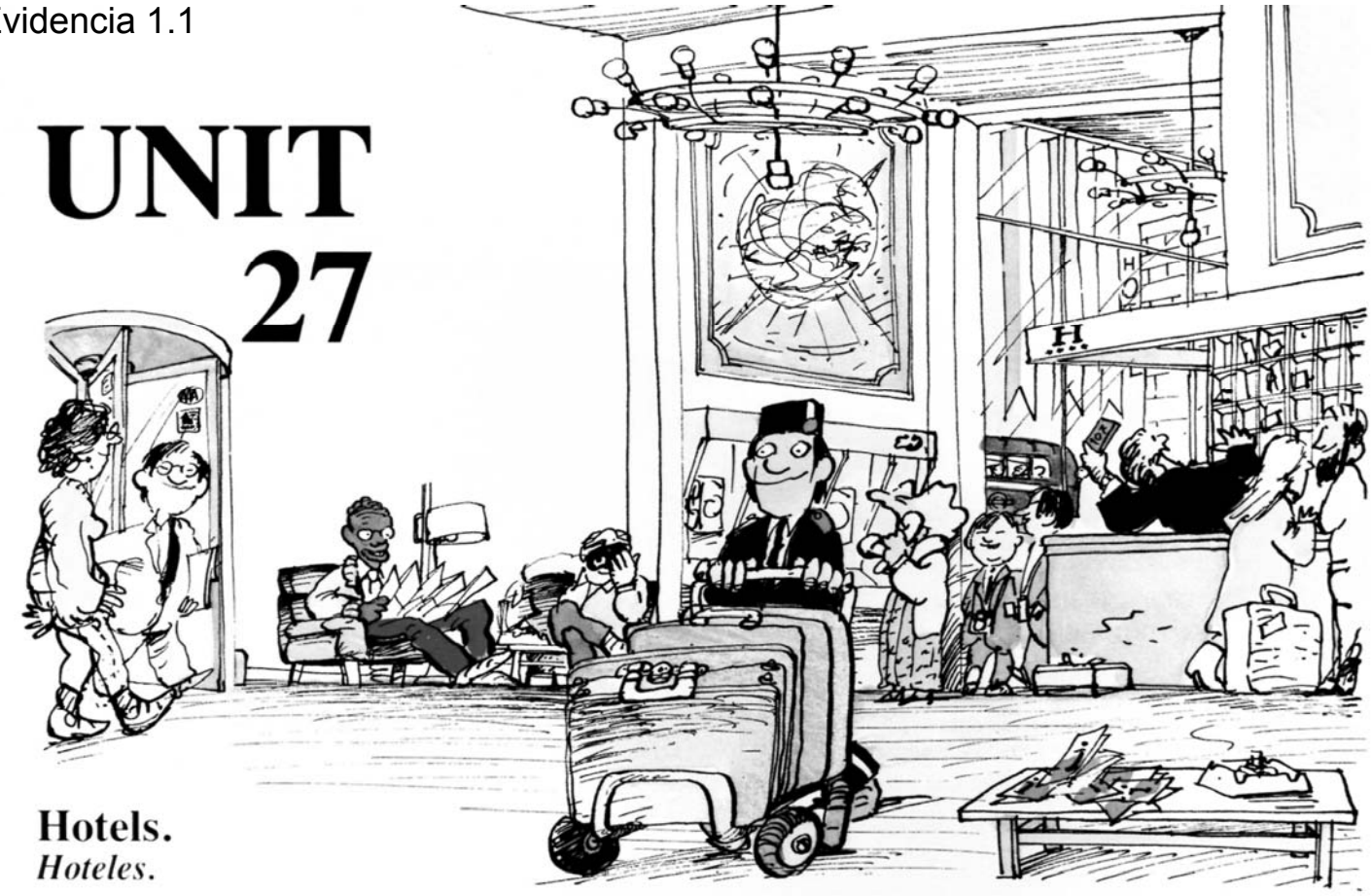
Lección V- SERVICIO DE HABITACION

Lección VI.- PISCINA Y OTRAS INSTALACIONES DEL HOTEL

Lección VII.- EJEMPLOS

Evidencia 1.1

UNIT 27



Hotels.
Hoteles.

Muchas personas utilizan el inglés en sus desplazamientos al extranjero, tengan éstos como motivo los negocios o el placer. De ahí que la presente unidad se centre en las expresiones que se emplean con más frecuencia durante la estancia en un hotel, lugar de alojamiento habitual en el curso de un viaje. Como podrá comprobar, en estas expresiones se utilizan muchas palabras y estructuras que usted ya ha visto en anteriores unidades, además de un vocabulario específico que tendrá ocasión de conocer aquí.

Consejos para el aprendizaje.

Los niños, en el aprendizaje de su lengua materna, pasan por una etapa en la que universalizan las reglas del lenguaje y, como consecuencia de ello, cometen errores al expresarse. El significado de esta observación, que a primera vista parece de carácter excesivamente técnico, puede aclararse con un sencillo ejemplo del cual, además, los estudiantes de una segunda lengua pueden extraer provechosas enseñanzas.

En los países de habla inglesa, los niños advierten en las conversaciones que oyen a su alrededor que el tiempo pretérito de la mayoría de los verbos se construye añadiendo la terminación **-ed** a la forma del infinitivo. Seguidamente, de acuerdo con un proceso de deducción lógica, aplican esta regla gramatical a la totalidad de los verbos y dicen, por ejemplo, **I comed** en lugar de **I came**, o **I goed** en lugar de **I went**. O sea, construyen el **past simple** de cualquier verbo, sea regular o irregular, de la misma manera como se construye el de los verbos regulares. Actuando así, los niños obtienen a veces formas incorrectas, pero en la mayoría de ocasiones no se produce ningún error, ya que en inglés hay muchos más verbos regulares que irregulares.

De lo dicho se desprende que, si está usted hablando en inglés y necesita utilizar un verbo en pasado sin saber si este verbo es regular o irregular, considerarlo como regular y añadirle la terminación **-ed** le ofrece muchas posibilidades de dar con la forma correcta. En el peor de los casos, es decir, cuando el verbo sea irregular, la persona que le esté escuchando le indicará probablemente su error, pero, lo que es más importante, habrá entendido el significado de lo que usted intenta explicarle, porque la terminación **-ed** lleva consigo la idea de tiempo pretérito.

Observación.

Al igual que ocurría en la unidad 26, dedicada a las conversaciones telefónicas, esta unidad no necesita ninguna observación previa. Puede pasar directamente a los **Introductory dialogues**, en los que oirá fragmentos de algunas conversaciones que ya aparecieron anteriormente.

Evidencia 1.1



Introductory dialogues.

Usted reconocerá sin duda los diálogos que aparecen en esta página, ya que son fragmentos de otros diálogos que ha oído anteriormente. Todos ellos giran en torno al tema de los hoteles.

Read these dialogues and listen to them on the cassette.



Introductory dialogues.

Jeff:	**This is your hotel, Mrs Muller.**
Woman:	**Does my room have a balcony?**
Jeff:	**Yes.**
Woman:	**Is there a good restaurant?**
Jeff:	**Yes. It's there ... on the left.**
Woman:	**Is there a bar?**
Jeff:	**Yes. On the right.**
Woman:	**Good. Where is the nearest bank?**
Jeff:	**There's a bank in this street.**
Woman:	**Good. Thank you. See you tomorrow.**
Jeff:	**Fine. Good night.**
Woman:	**Good night.**
Jeff:	**Hmm ...**

* * *

Desk clerk:	**There you are, sir. Room 423.**
Michel:	**423. On the fourth floor?**
Desk clerk:	**Yes, sir. On the fourth floor.**
Michel:	**Where's the lift?**
Desk clerk:	**Straight on and turn right.**
Michel:	**Thank you.**
Desk clerk:	**You're welcome, sir.**

* * *

Jeff:	**What do *you* want at your holiday hotel?**
Woman 1:	**I want a good restaurant, with good food.**
Man 1:	**I want a room with a balcony.**
Man 2:	**I want a nice cocktail bar.**
Woman 2:	**I want a beautiful beach.**
Jeff:	**What do you want to *do*?**
Woman 1:	**I want to sit in the sun.**
Man 1:	**I want to swim.**
Man 2:	**I want to meet people.**
Woman 2:	**I want to play tennis.**
Jeff:	**The Pacific Hotel is for you.**
Anna:	**You want it, we've got it ...**
Jeff:	**... at the Pacific Hotel.**
Anna:	**Travel to the Pacific Hotel with *Sunshine Travel* ... and have a good holiday.**



Diálogos de introducción.

Jeff:	Éste es su hotel, Mrs Muller.
Mujer:	¿Tiene balcón mi habitación?
Jeff:	Sí.
Mujer:	¿Hay un buen restaurante?
Jeff:	Sí. Está allí ... a la izquierda.
Mujer:	¿Hay bar?
Jeff:	Sí. A la derecha.
Mujer:	Bien. ¿Dónde está el banco más cercano?
Jeff:	Hay un banco en esta calle.
Mujer:	Bien. Gracias. Hasta mañana.
Jeff:	Bien. Buenas noches.
Mujer:	Buenas noches.
Jeff:	Hmm ...

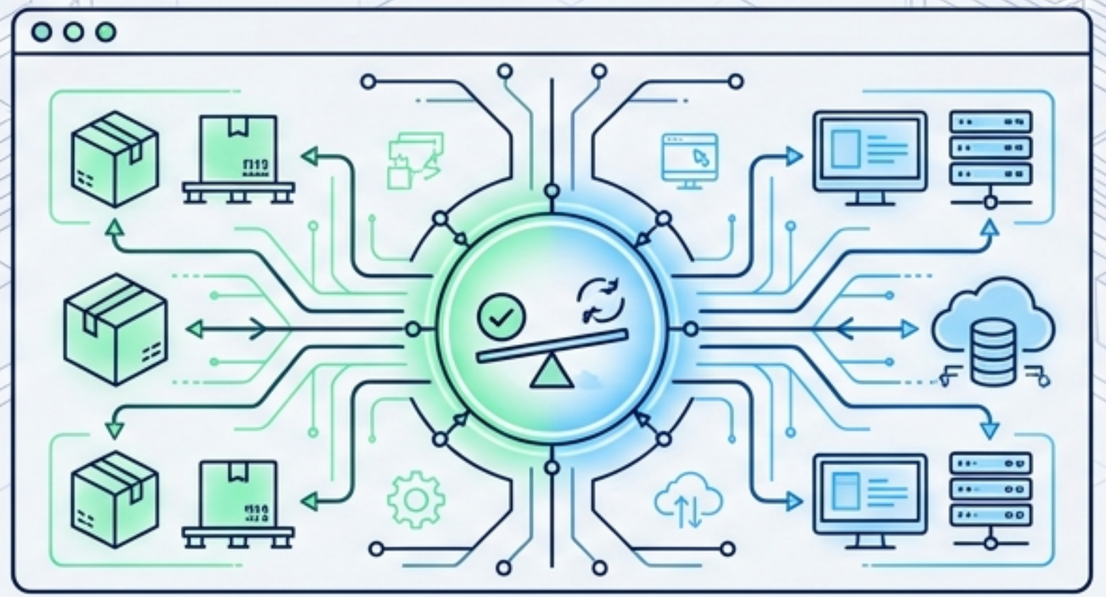
* * *

Recepcionista:	Aquí tiene, señor. Habitación 423.
Michel:	423. ¿En el cuarto piso?
Recepcionista:	Sí, señor. En el cuarto piso.
Michel:	¿Dónde está el ascensor?
Recepcionista:	Siga recto y gire a la derecha.
Michel:	Gracias.
Recepcionista:	De nada, señor.

* * *

Jeff:	¿Qué quiere usted en su hotel de vacaciones?
Mujer 1:	Quiero un buen restaurante, con buena comida.
Hombre 1:	Quiero una habitación con terraza.
Hombre 2:	Quiero un bonito cóctel bar.
Mujer 2:	Quiero una hermosa playa.
Jeff:	¿Qué quiere usted hacer?
Mujer 1:	Quiero sentarme al sol.
Hombre 1:	Quiero nadar.
Hombre 2:	Quiero conocer gente.
Mujer 2:	Quiero jugar a tenis.
Jeff:	El Pacific Hotel es para usted.
Anna:	Usted lo quiere y nosotros lo tenemos ...
Jeff:	... en el Pacific Hotel.
Anna:	Viaje al Pacific Hotel con Sunshine Travel ... y pase unas buenas vacaciones.

Evidencia 1.1



El Centro de Mando Logístico: Control de Inventarios en Hotelería

Plan de Trabajo, Procedimientos y Auditoría para la Excelencia en el Servicio.

SENA - Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros

NotebookLM

Evidencia 1.1

BIENES DE CONSUMO (CONSUMIBLES)



Definición: Bienes adquiridos para apoyo operativo de corta duración y vida útil.

Ejemplos Hoteleros:

- Papelería, jabones, alimentos perecederos, suministros de limpieza.

CONTROL:

Alto volumen, rotación rápida (FIFO), control de fechas de vencimiento.

ELEMENTOS DEVOLUTIVOS (DURADEROS)



Definición: Bienes adquiridos con el propósito de uso prolongado en el desarrollo de tareas.

Ejemplos Hoteleros:

- Computadores de recepción, escritorios, maquinaria de aseo.

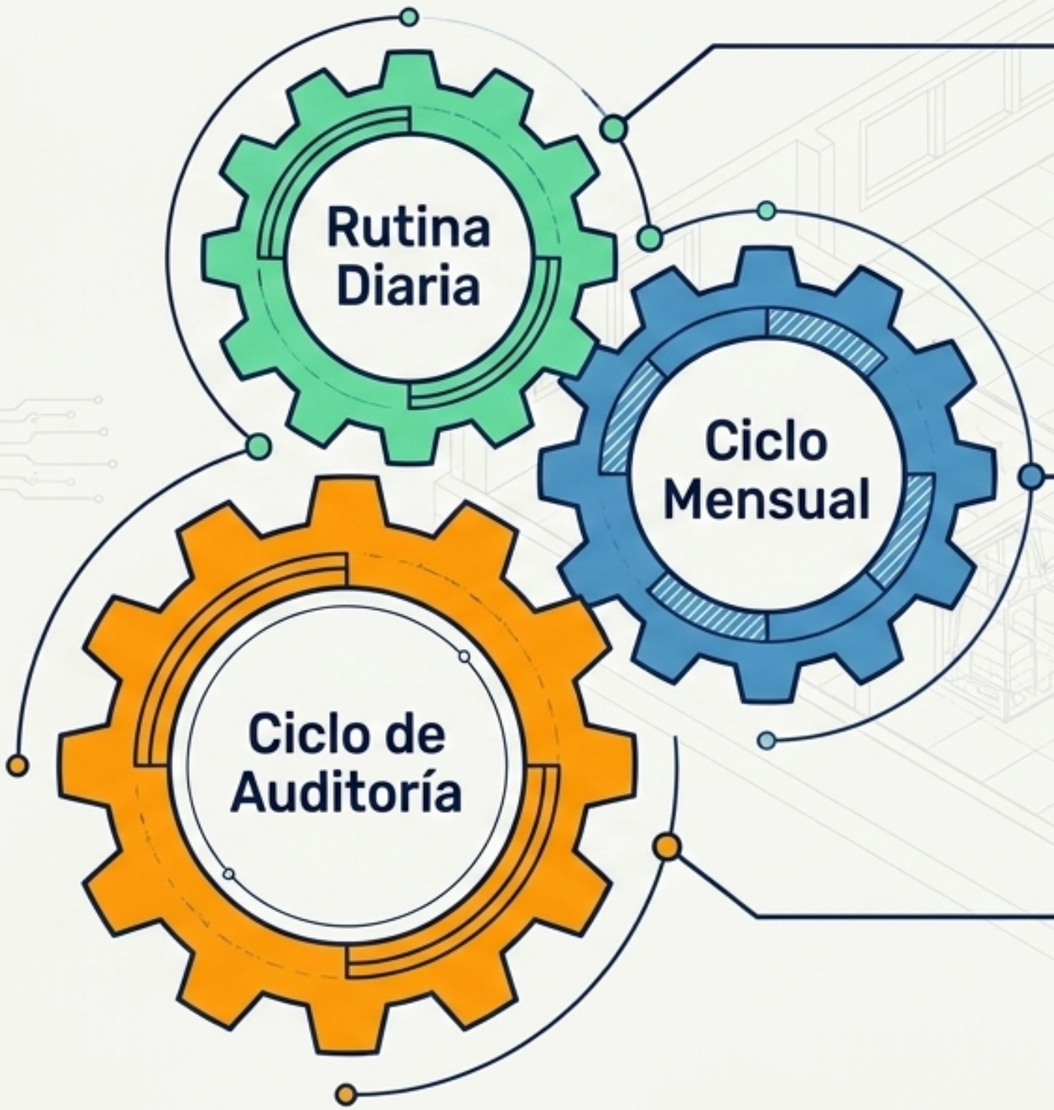
CONTROL:

Bajo volumen, rotación nula, requiere Acta de Custodia y revisión técnica para baja o traslado.

NotebookLM

Evidencia 1.1

El Plan de Trabajo: Un Sistema de Engranajes



Registro Inmediato. Todo recibo o entrega se sube al sistema (ej. Pos Manager / Kubapp) en el instante para mantener el control. Limpieza permanente del almacén.

Solicitudes y Surtido. Las áreas envían su Formato de Necesidad en los últimos 5 días del mes; el almacén surte en los primeros 5 días del mes siguiente.

Conteos Físicos.
Revisiones exhaustivas bimestrales o semestrales para reconciliar la bodega con el sistema.

NotebookLM

Double Flow



El control real solo existe cuando el flujo físico y el flujo de información son espejos exactos. Si un producto existe en físico pero no en el sistema, es un error; si está está en el sistema pero no en físico, es una pérdida.

NotebookLM

Evidencia 1.1

Módulo: Operaciones y Rentabilidad



Proyección del Plan de Compras

Estrategia, Políticas y Presupuesto para la Coordinación de Servicios Hoteleros

NotebookLM

Evidencia 1.1

La planificación transforma el gasto en inversión estratégica.

El Apaga-incendios

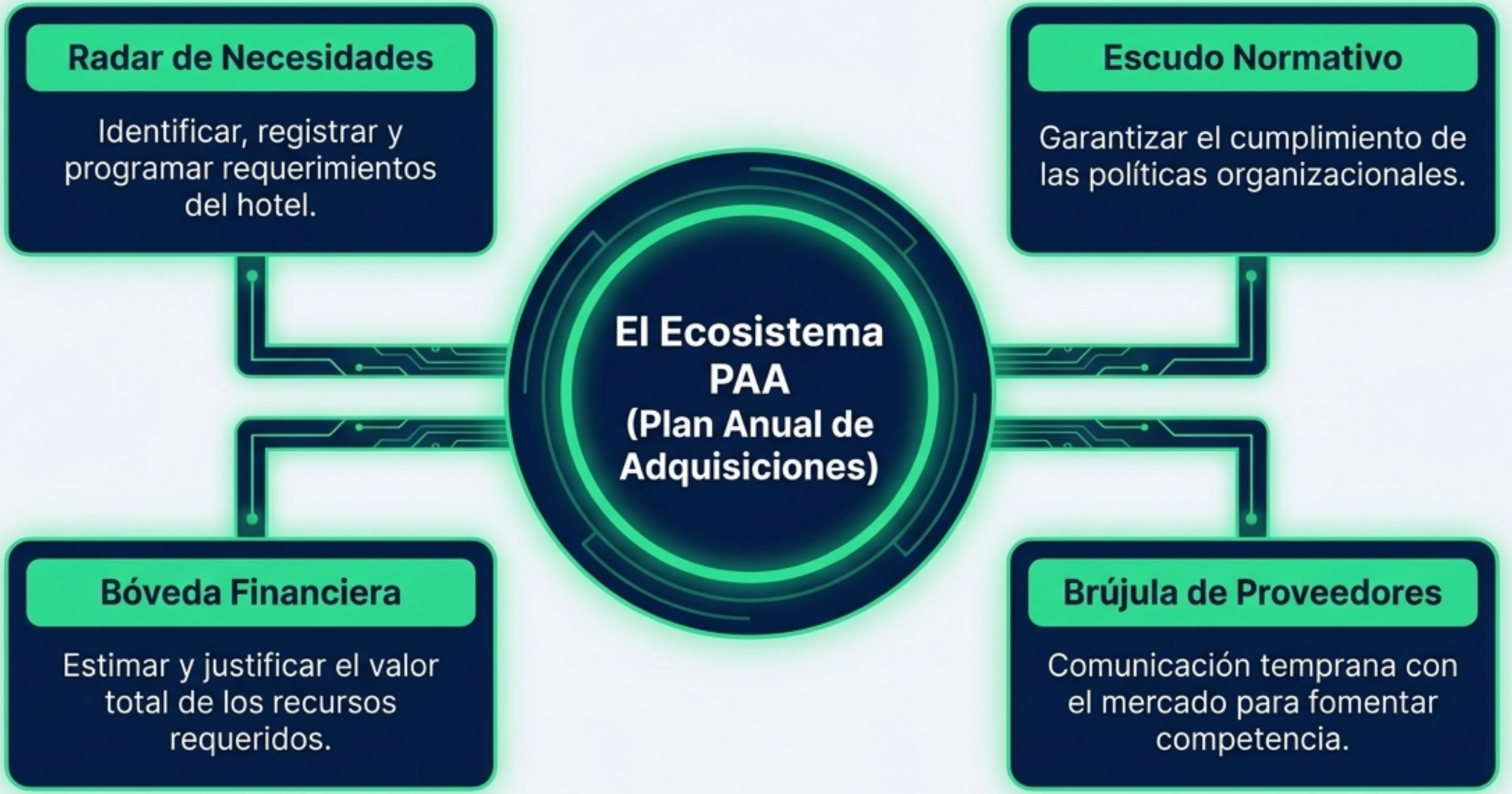


El Estratega



NotebookLM

Evidencia 1.1



Es un **instrumento de planeación contractual... de carácter estimativo.** (Colombia Compra Eficiente).

NotebookLM

Evidencia 1.1



NotebookLM

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

EVIDENCIA 3.1

Registro inasistencias

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se socializa el material de apoyo para realizar el flujograma con relación al proceso de compras y/o diferentes tipos de compras.
Fecha 07-05-2026
Ficha 3176492
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó un taller de afianzamiento y repaso de los conocimientos adquiridos en el área de costos, donde los aprendices desarrollaron actividades relacionadas con los diferentes procesos para la determinación y control de costos, identificando factores que intervienen en su cálculo y aplicación dentro del contexto hotelero.
Fecha 07-05-2026
Ficha 3148130
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realiza retroalimentación y se comparte material de apoyo sobre un portafolio de servicios en idioma inglés, como ejemplo a seguir para la elaboración de su propio portafolio de forma grupal en idioma inglés.
Fecha 05-05-2026
Ficha 3407368
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Durante la actividad se abordaron temas relacionados con salarios, aportes, deducciones y cargas prestacionales, permitiendo a los aprendices comprender cómo estos elementos influyen en la determinación de costos y en la adecuada gestión financiera de los establecimientos hoteleros.

Fecha 08-05-2026
Ficha 3413989
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



Firma del instructor
CC instructor 1097722990

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:
Pantallazo cronograma de formación aplicativo Sisge.

ANEXOS:

Cronograma de formación instructor.

Indicaciones
1) Ingresa tu **número de documento**.
2) Selecciona el **calendario de formación**.
3) Pulsa **Generar** para ver el cronograma de formación.

Número de documento: 1097722990

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Hora	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
6:00 am					
7:00 am	7:00 am – 10:00 am Presencial Ficha: 3407368	7:00 am – 10:00 am Presencial Ficha: 3407368	7:00 am – 10:00 am Presencial Ficha: 3176492	7:00 am – 10:00 am Presencial Ficha: 3148130	
8:00 am					
9:00 am					
10:00 am	10:00 am – 2:00 pm Presencial Ficha: 3293236	10:00 am – 2:00 pm Presencial Ficha: 3293236	10:00 am – 2:00 pm Presencial Ficha: 3293236	10:00 am – 2:00 pm Presencial Ficha: 3176492	10:00 am – 2:00 pm Presencial Ficha: 3413989
11:00 am					
12:00 pm					

Código de ficha: 3407368

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**

Código de Ficha: **3407368**

Jornada: **MAÑANA**

Instructor líder: **ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA**

Día	Carga horaria	Instructor
LUNES	07:00 - 10:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
	10:00 - 14:00	JOSÉ FABIAN VALENCIA PARRA
MARTES	07:00 - 10:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
	10:00 - 14:00	ORLANDO VANEGAS GÓMEZ
MIÉRCOLES	07:00 - 10:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
	10:00 - 14:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA
JUEVES	07:00 - 10:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
	10:00 - 14:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
VIERNES	07:00 - 10:00	DAVID GAITÁN
	10:00 - 14:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA

Código de ficha: 3293236

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**

Código de Ficha: **3293236**

Jornada: **MAÑANA**

Instructor líder: **CARMENZA QUINTERO DE LEÓN**

Día	Carga horaria	Instructor
LUNES	07:00 - 10:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
	10:00 - 14:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
MARTES	07:00 - 10:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
	10:00 - 14:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
MIÉRCOLES	07:00 - 10:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO
	10:00 - 14:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
JUEVES	07:00 - 10:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO
	10:00 - 14:00	DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ
VIERNES	07:00 - 10:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
	10:00 - 14:00	DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ

Código de ficha: 3176492

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**

Jornada: **MAÑANA**

Código de Ficha: **3176492**

Instructor líder: **CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO**

Día	Carga horaria	Instructor
LUNES	07:00 - 10:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA
	10:00 - 14:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
MARTES	07:00 - 10:00	CARMEN EUGENIA MARULANDA RIOS
	10:00 - 14:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO
MIÉRCOLES	07:00 - 10:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
	10:00 - 14:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO
JUEVES	07:00 - 10:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
	10:00 - 14:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
VIERNES	07:00 - 10:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA
	10:00 - 14:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA

Código de ficha: 3148130

Calendario de formación: 2026-04-20 (a) 2026-07-06

Programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**

Jornada: **MAÑANA**

Código de Ficha: **3148130**

Instructor líder: **FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA**

Día	Carga horaria	Instructor
LUNES	07:00 - 10:00	ANDRES DAVID CUARTAS
	10:00 - 14:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA
MARTES	07:00 - 10:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO
	10:00 - 14:00	LAURA TATIANA CASTRO MARÍN
MIÉRCOLES	07:00 - 10:00	ISABEL CRISTINA AGUDELO MONTOYA
	10:00 - 14:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
JUEVES	07:00 - 10:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO
	10:00 - 14:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA
VIERNES	07:00 - 10:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA
	10:00 - 14:00	VIVIANA MARIA JARAMILLO HENAO

Programa: **COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS**
Jornada: **MAÑANA**

Código de Ficha: **3413989**
Instructor líder: **DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ**

Día	Carga horaria	Instructor
LUNES	06:00 - 07:00	JUAN CARLOS TRUJILLO MARTINEZ
	07:00 - 10:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA
	10:00 - 14:00	DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ
MARTES	06:00 - 07:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
	07:00 - 10:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA
	10:00 - 14:00	DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ
MIÉRCOLES	06:00 - 07:00	ANGÉLICA MARÍA OSPINA GARZÓN
	07:00 - 10:00	DIEGO ALEJANDRO QUINTERO LOPEZ
	10:00 - 14:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
JUEVES	06:00 - 07:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
	07:00 - 10:00	FABIO ANDRES GARCÍA OSPINA
	10:00 - 14:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
VIERNES	06:00 - 07:00	ALEXANDRA TORRES MONDRAGON
	07:00 - 10:00	CARMENZA QUINTERO DE LEÓN
	10:00 - 14:00	CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO



Firma del instructor
CC instructor 1097722990

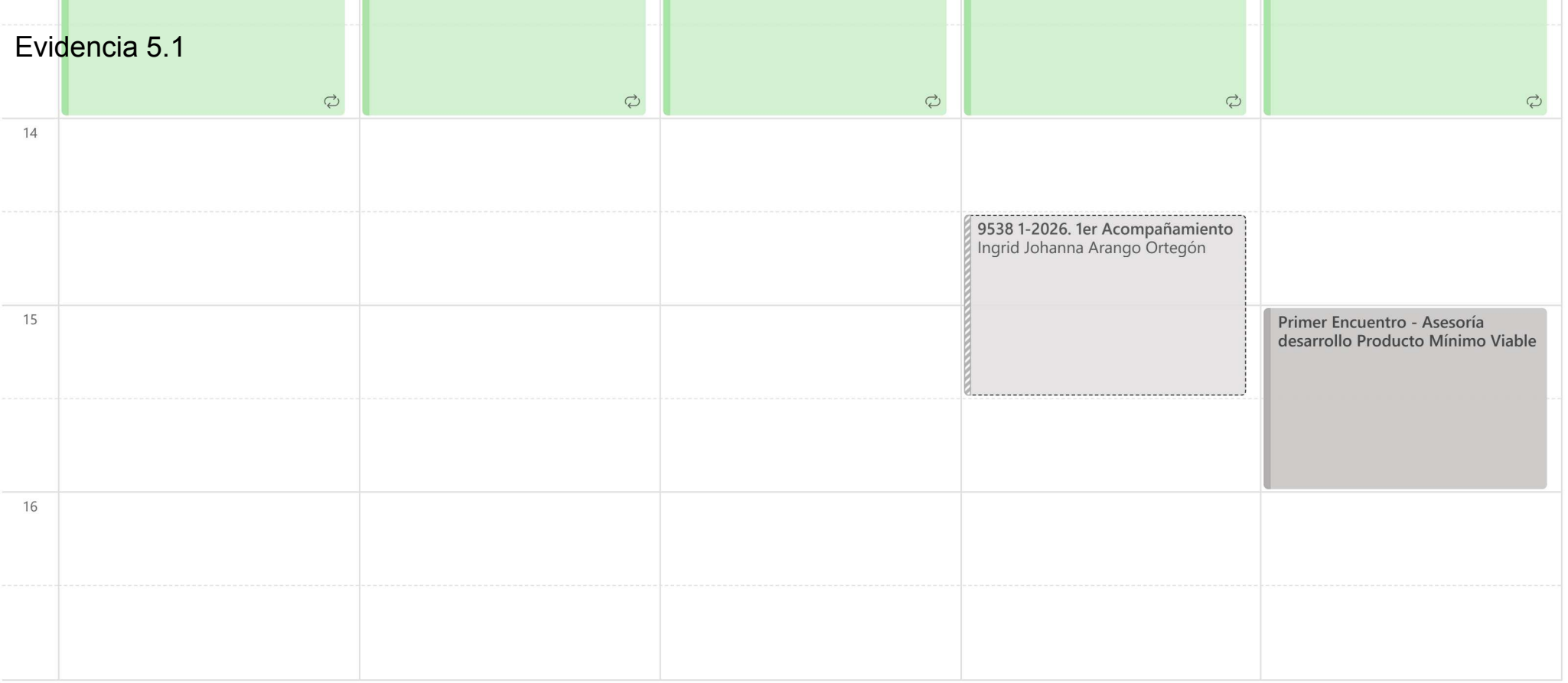
Evidencia 5.1

de 04/05/2026 a 08/05/2026

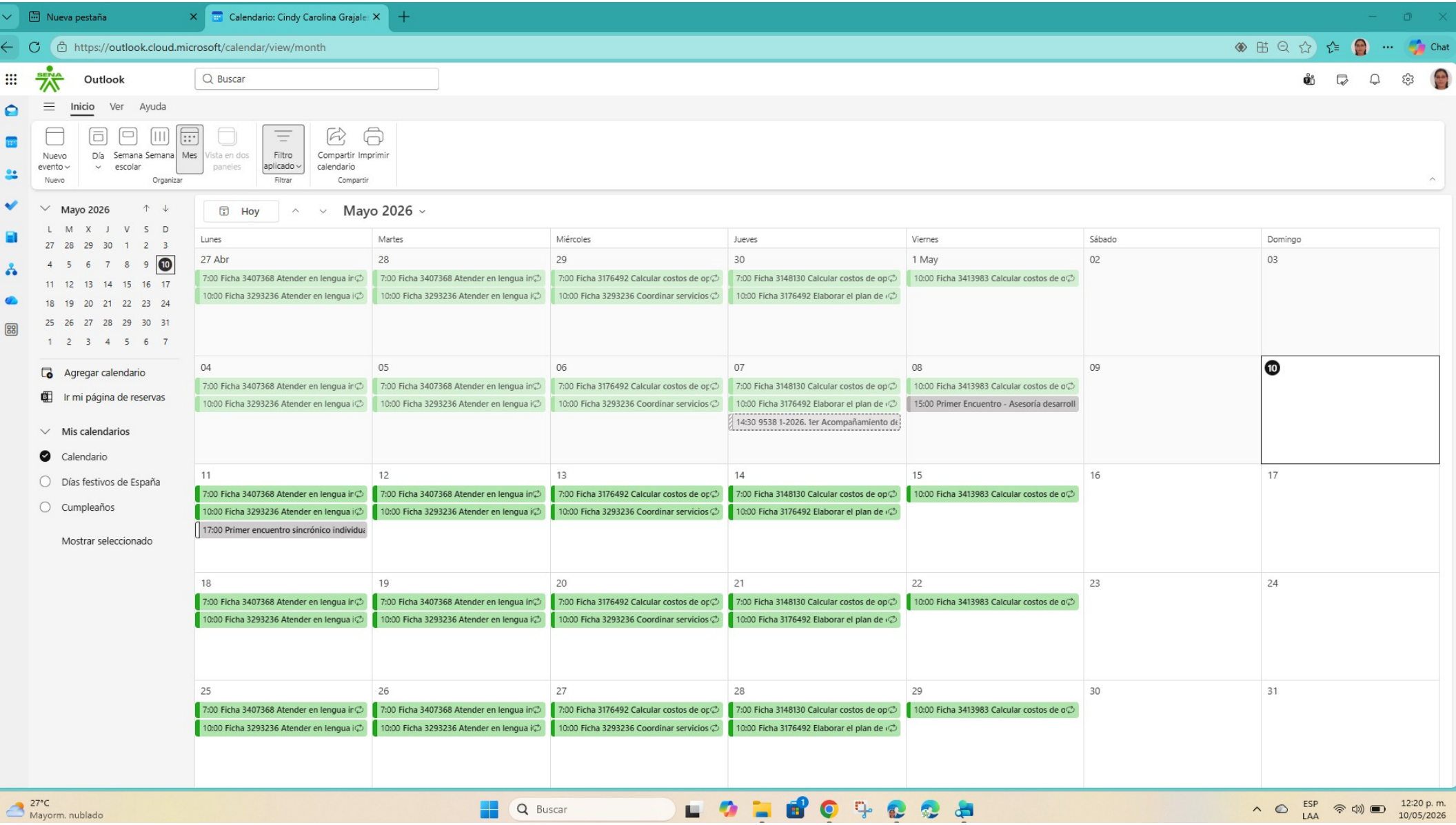
Calendario

	Lun 04	Mar 05	Mié 06	Jue 07	Vie 08
8	Ficha 3407368 Atender en lengua inglesa servicios de recepción hotelera.	Ficha 3407368 Atender en lengua inglesa servicios de recepción hotelera.	Ficha 3176492 Calcular costos de operación de acuerdo con metodos	Ficha 3148130 Calcular costos de operación de acuerdo con metodos.	
9					
10	Ficha 3293236 Atender en lengua inglesa servicios de recepción hotelera.	Ficha 3293236 Atender en lengua inglesa servicios de recepción hotelera.	Ficha 3293236 Coordinar servicios de alojamiento según procedimientos técnicos.	Ficha 3176492 Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto.	Ficha 3413983 Calcular costos de operación de acuerdo con metodos.
11					
12					
13					

Evidencia 5.1



Evidencia 5.1



Evidencia 5.1

Mayo 2026

Calendario

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
27 Abr 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	28 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	29 7:00 Ficha 3176492 Calcu 10:00 Ficha 3293236 Coo	30 7:00 Ficha 3148130 Calcu 10:00 Ficha 3176492 Elat	1 May 10:00 Ficha 3413983 Cal	02	03
04 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	05 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	06 7:00 Ficha 3176492 Calcu 10:00 Ficha 3293236 Coo	07 7:00 Ficha 3148130 Calcu 10:00 Ficha 3176492 Elat 14:30 9538 1-2026. 1er Aco	08 10:00 Ficha 3413983 Cal 15:00 Primer Encuentro - A	09	10
11 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate 17:00 Primer encuentro sin	12 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	13 7:00 Ficha 3176492 Calcu 10:00 Ficha 3293236 Coo	14 7:00 Ficha 3148130 Calcu 10:00 Ficha 3176492 Elat	15 10:00 Ficha 3413983 Cal	16	17

Evidencia 5.1

18 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	19 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	20 7:00 Ficha 3176492 Calcu 10:00 Ficha 3293236 Co	21 7:00 Ficha 3148130 Calcu 10:00 Ficha 3176492 Elab	22 10:00 Ficha 3413983 Cal	23	24
25 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	26 7:00 Ficha 3407368 Aten 10:00 Ficha 3293236 Ate	27 7:00 Ficha 3176492 Calcu 10:00 Ficha 3293236 Co	28 7:00 Ficha 3148130 Calcu 10:00 Ficha 3176492 Elab	29 10:00 Ficha 3413983 Cal	30	31

Evidencia 5.1

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

Registro inasistencias

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realiza retroalimentación y se comparte material de apoyo sobre un portafolio de servicios en idioma inglés, como ejemplo a seguir para la elaboración de su propio portafolio de forma grupal en idioma ingles.

Fecha 05-05-2026

Ficha 3407368

Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se socializa el tema sobre elaboración de receta estándar, incluyendo gramajes, cantidades y valores aproximados de acuerdo con mercado común, se realiza valoración en programa Excel para iniciar la evidencia de producto. Como factores primordiales en el costeo de productos y servicios hoteleros.
Fecha 05-05-2026
Ficha 3413989
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se llevó a cabo una retroalimentación acompañada de material de apoyo relacionado con un portafolio de servicios en idioma inglés, el cual fue presentado como guía para la elaboración grupal de su propio portafolio en inglés..
Fecha 05-05-2026
Ficha 3293236
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realiza sustentación de forma grupal sobre los costos identificados de acuerdo a las áreas seleccionadas.

Fecha 06-05-2026
Ficha 3176492
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se realizó un taller de afianzamiento y repaso de los conocimientos adquiridos en el área de costos, donde los aprendices desarrollaron actividades relacionadas con los diferentes procesos para la determinación y control de costos, identificando factores que intervienen en su cálculo y aplicación dentro del contexto hotelero.

Fecha 07-05-2026
Ficha 3148130
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Durante la actividad se abordaron temas relacionados con salarios, aportes, deducciones y cargas prestacionales, permitiendo a los aprendices comprender cómo estos elementos influyen en la determinación de costos y en la adecuada gestión financiera de los establecimientos hoteleros.

Fecha 07-05-2026
Ficha 3413989
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros

ANEXOS:



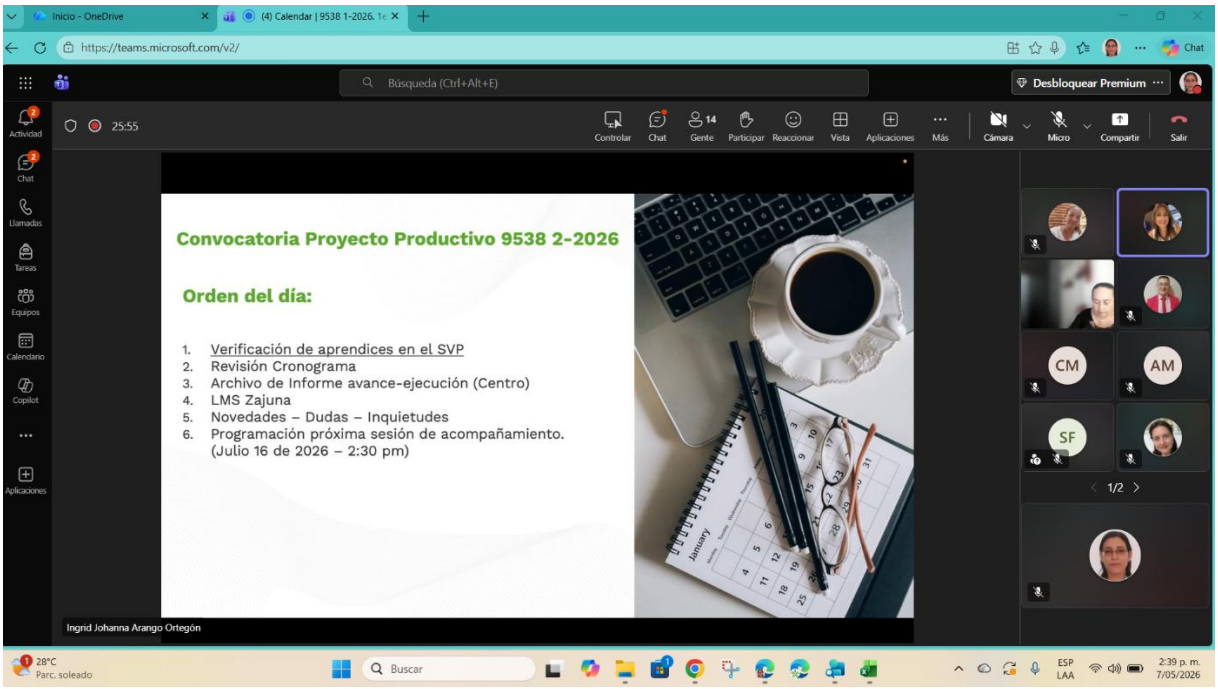
Firma del instructor
CC instructor 1097722990

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se participó en el encuentro sincrónico programado para el día 07 de mayo a las 2:30 p. m., convocado por las facilitadoras de seguimiento de etapa productiva, en el marco del acompañamiento a la convocatoria de proyecto productivo bajo enfoque empresarial 1-2026 liderada por el centro de formación. Durante la sesión se socializaron los compromisos establecidos en el cronograma de actividades, haciendo énfasis en la actualización permanente del informe de avance de la convocatoria y en la asistencia puntual de todo el equipo ejecutor.

Fecha 07-05-2026
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros – Servicio de Recepción Hotelera

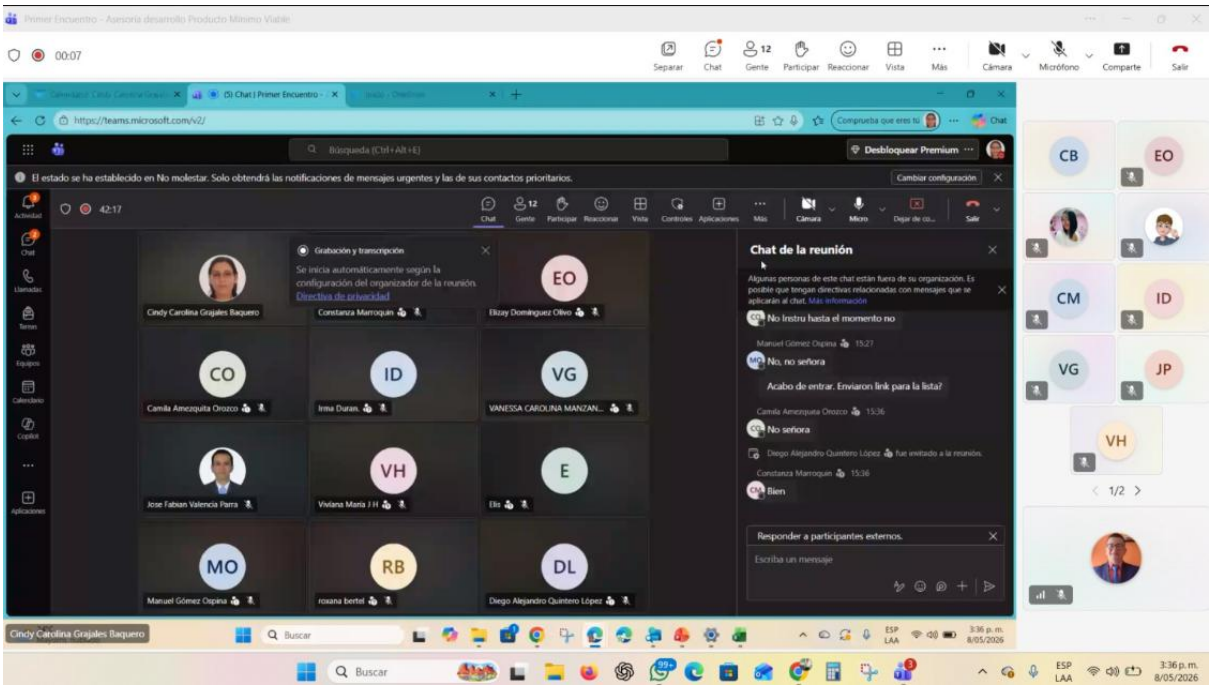
ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se llevó a cabo el primer encuentro sincrónico en cumplimiento del cronograma técnico establecido. Durante la jornada se brindó información general relacionada con el desarrollo del Producto Mínimo Viable (PMV), aclarando que posteriormente se realizaría un segundo encuentro de manera individual con cada proyecto, con el fin de ofrecer la asesoría correspondiente y garantizar el cumplimiento en la entrega del primer avance del PMV.

Fecha 08-05-2026
Programa Coordinación de Servicios Hoteleros – Servicio de Recepción Hotelera

ANEXOS:



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se da inicio al proceso de contactar a cada uno de los aprendices de acuerdo con los proyectos asignados, con el fin de explicar los parámetros a seguir para dar cumplimiento al cronograma establecido y entregar en las fechas estipuladas en la plataforma Zajuna los avances del desarrollo del Producto Mínimo Viable

Programa Servicio de Recepción Hotelera

ANEXOS:

Instructor	Prograna	Proyecto
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Tribu viajera
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Estancia Inteligente – Alojamiento moderno y autónomo.
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Dareun House
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Hotel Flor
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Grupo alianza Colombia círculo de viajes
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Mimositos
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	la llave dorada
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Recepción antioqueña
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	HospedaTeach
Carolina Grajales	Técnico en Servicio de recepción hotelera.	Glamping Cañaguate



Firma del instructor
CC instructor 1097722990

Evidencia 10.1

Outlook

9538 1-2026. 1er Acompañamiento de convocatoria de proyecto productivo empresarial

Organizador	Ingrid Johanna Arango Ortegón <ijarango@sena.edu.co>
Hora de la reunión	Jue 07/05/2026, de 14:30 a 15:30
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	Ingrid Johanna Arango Ortegón, Zoila Adriana Ospina Rios, Juan David Laverde Moncada, Crhistian Camilo Torres Londoño, Leonardo Moreno Cadena, Diana Maria Melo Taborda, Alejandra Maya Moreno, Silvia Natalia Patiño Quiroga, Maryuri Polanco Alzate, Ana Milena Madrid Gallego, Sandra Milena Ramirez Ramirez, Jhonatan Arboleda Botero, sergio3dados@gmail.com, Oscar Ivan Jimenez Arciniegas, Cindy Carolina Grajales Baquero, Viviana Maria Jaramillo Henao, Diego Alejandro Quintero Lopez, Cesar Andres Renteria Monar, Manuel Augusto Arias Lopez, Erika Danely Perez, Ana Maria Villanueva Luna, Daysi Yamile Suárez Cabanilla, Valentina Mendoza Manotas, Leidy Tatiana Zuleta Tuta, aetapaproductivafv, Elizabeth Pedroza Arias
Mensaje enviado	Lun 04/05/2026 17:22

Buenas tardes, apreciado

Juan David Laverde Moncada
Coordinador académico
9538 - Centro Atención Sector Agropecuario
Regional Quindío
Demas participantes del equipo ejecutor

Para nosotros es un gusto saludarlos.

Dando inicio con el acompañamiento de la convocatoria de proyecto productivo bajo enfoque empresarial 1-2026 liderada por el centro de formación, nos permitimos programar la sesión para el 07 de mayo hora 2:30 pm, como fue acordado con la Instructora de proyecto productivo Adriana Ospina.

Adicionalmente, es importante reiterar los compromisos adquiridos en el cronograma de actividades por el centro de formación:

1.Diligenciamiento actualizado del archivo de informe de avance a la convocatoria antes de cada reunión de acompañamiento.

Evidencia 10.1

Finalmente, recordamos que es imperativo la asistencia puntual de todo el equipo ejecutor de la convocatoria.

Sin otro particular, quedamos atentas.

Cordialmente,

Elizabeth Pedroza - Ingrid Arango
Facilitadoras de seguimiento etapa productiva

Reunión de Microsoft Teams

Unirse: https://teams.microsoft.com/meet/267165976914155?p=fmZc7ShNljd20sc5Gb

Id. de reunión: 267 165 976 914 155

Código de acceso: 2s9qD3rP

¿Necesita ayuda? | Referencia del sistema

Marcar por teléfono

+57 601 3299789,,36664369# Colombia, Bogotá

Buscar un número local

Id. de conferencia telefónica: 366 643 69#

Unirse en un dispositivo de videoconferencia

Clave de inquilino: 455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co

Id. del vídeo: 119 548 417 2

Más información

Para organizadores: Opciones de la reunión | Restablecer el PIN de marcado

Evidencia 10.1



Ingrid Johanna Arango Ortegón
Ibagué Regional Tolima - Contratista
ijarango@sena.edu.co
Transversal 1ª No. 42-44



www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.

Hace constar:

Que el Sr(a) CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO Identificado(a) con cédula de ciudadanía 1097722990 realizó el día 13/02/2026 la inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y aprobó la respectiva evaluación.

La presente constancia tiene validez para aplicación y uso al interior de la entidad, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Articulo 2.2.4.6.11., Parágrafo 2.

Compromiso SST:

Yo CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO Identificado(a) con cédula de ciudadanía 1097722990 me comprometo a dar cumplimiento a las obligaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo (Decr. 1072/2015):

1. Procurar el cuidado integral de mi salud.

2. Contar con los elementos de protección personal necesarios para ejecutar la actividad contratada, para lo cual asumiré su costo.

3. Informar a los contratantes la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por los contratantes, los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o Vigías Ocupacionales o la Administradora de Riesgos Laborales.

Firma

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Apoye al Centro de Formación en la promoción de formación y convocatoria de programas ofertados II Oferta de formación Virtual 2026.

Fecha 05-05-2026

ANEXOS:





Fecha 05-05-2026

Fec



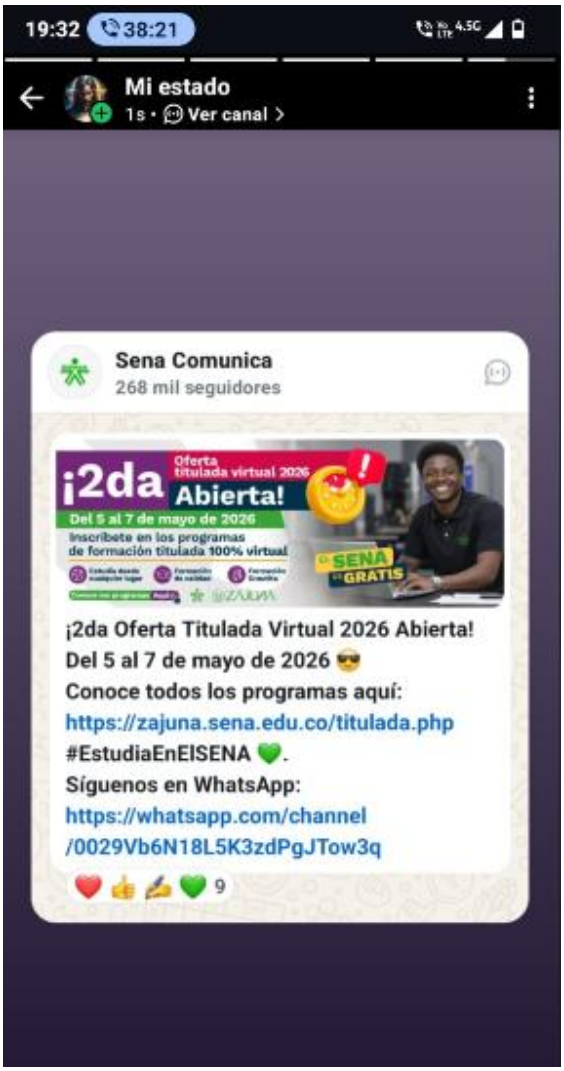


Fecha 05-05-2026





Fecha 07-05-2026





Fecha 08-05-2026





Fecha 08-05-2026





Firma del instructor
CC instructor 1097722990

Evidencia 14.1

SENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA RELACION DE BIENES A CARGO DEL CUENTADANTE	Versión: 1.01 Fecha: 15.10.2020

De acuerdo con los registros del Sistema para la Administración y Control de Bienes SACB, el Sr(a) CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO identificado(a) con CC. 1097722990 NO registra bienes a cargo.

Fecha de emisión del reporte: 10 de Mayo de 2026 a las 14:26:49

El cuentadante responde administrativa y fiscalmente por los bienes aquí relacionados y rendirá cuentas de su utilización. Todo ello según lo dispuesto sobre este particular en la Constitución Política Nacional Art. 124 y en especial lo establecido en los numerales 21 y 22 del Art. 34 de la Ley 734 de 2002; Resolución 1378 de 2018 y en las obligaciones generales de los Contratos de Prestación de Servicios.

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se cumple con certificación de la norma 240201056. Orientar Formación Presencial de acuerdo con Procedimientos Técnicos y Normativa.

ANEXOS:



Libertad y orden
RÉPUBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a

CINDY CAROLINA GRAJALES BAQUERO

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 1097722990

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa - NIVEL INTERMEDIO

Código: 240201056 - Versión: 2

En testimonio de lo anterior. se firma el presente en ARMENIA. A los diecinueve (19) días del mes de Septiembre de dos mil veinticinco (2025)

Firmado Digitalmente por

César Augusto Ospina P.

2546877 - 19/09/2025
No Y FECHA REGISTRO

CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS
Subdirector CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO
REGIONAL QUINDÍO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 95380024020105625 2CC1097722990C.

Firma del instructor
CC instructor 1097722990

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Durante el periodo reportado, se realizó el acompañamiento permanente a los aprendices en las diferentes actividades programadas por el centro de formación, garantizando su participación y orientación en espacios organizados por las áreas de Bienestar al Aprendiz
Fecha 08-05-2026

ANEXOS:





Firma del instructor
CC instructor 1097722990

PROCESO					
EVIDENCIAS CONTRACTUALES					
NOMBRE DEL FORMATO					
PLANTILLA DOCUMENTOS Y FORMATOS EN WORD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD: Se está cumpliendo con las directrices dadas de la presentación personal.

Fecha Mayo de 2026

ANEXOS:





Firma del instructor
CC instructor 1097722990

Evidencia 20.1

ACTA No. 3			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Ejecución horas desarrollo, formación y acompañamiento pedagógico mes de **ABRIL-MAYO.**			
CIUDAD Y FECHA:	Armenia 11/05/2026	**HORA INICIO:** 8:00 am	**HORA FIN:** 10:00 am
LUGAR Y/O ENLACE:	Centro de Comercio y Turismo	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Regional Quindío centro de Comercio y Turismo	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Relación y sustentación de las actividades académicas y de apoyo a coordinación, realizadas entre el :
   06 y 30 de Abril del 2026.
   04 y 09 de Mayo del 2026

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Sustentar y soportar el apoyo que se ha brindado según los direccionamientos impartidos desde la coordinación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A continuación, se describen las actividades de colaboración desarrolladas durante el mes relacionadas, así:

ACTIVIDAD	INSTRUCTORES CONTRATISTAS	INSTRUCTORES DE PLANTA
Durante el periodo reportado, se dio cumplimiento a las actividades de formación programadas, desarrollando los procesos académicos establecidos en los planes de trabajo, garantizando el acompañamiento a los aprendices y el cumplimiento de los resultados de aprendizaje.	SI	N / A
Registro de Horas – Etapa Productiva • Cargue de horas en la plataforma Sofia PLUS, correspondiente a los instructores que realizan apoyo a seguimiento en etapa productiva. • Verificación de información relacionada con cumplimiento y asignación de horas.	SI	N / A
Apoyo a Etapa Productiva • Asignación y programación de visitas de seguimiento a aprendices en etapa productiva. • Organización y control de instructores responsables del seguimiento.	SI	N / A
Colaboración Plataforma SOFIA Plus • Cargue de cronogramas académicos de la Escuela de Turismo y Gastronomía en la plataforma. • Asociación de fichas a instructores correspondientes inicio II Trimestre.	SI	N / A

Evidencia 20.1

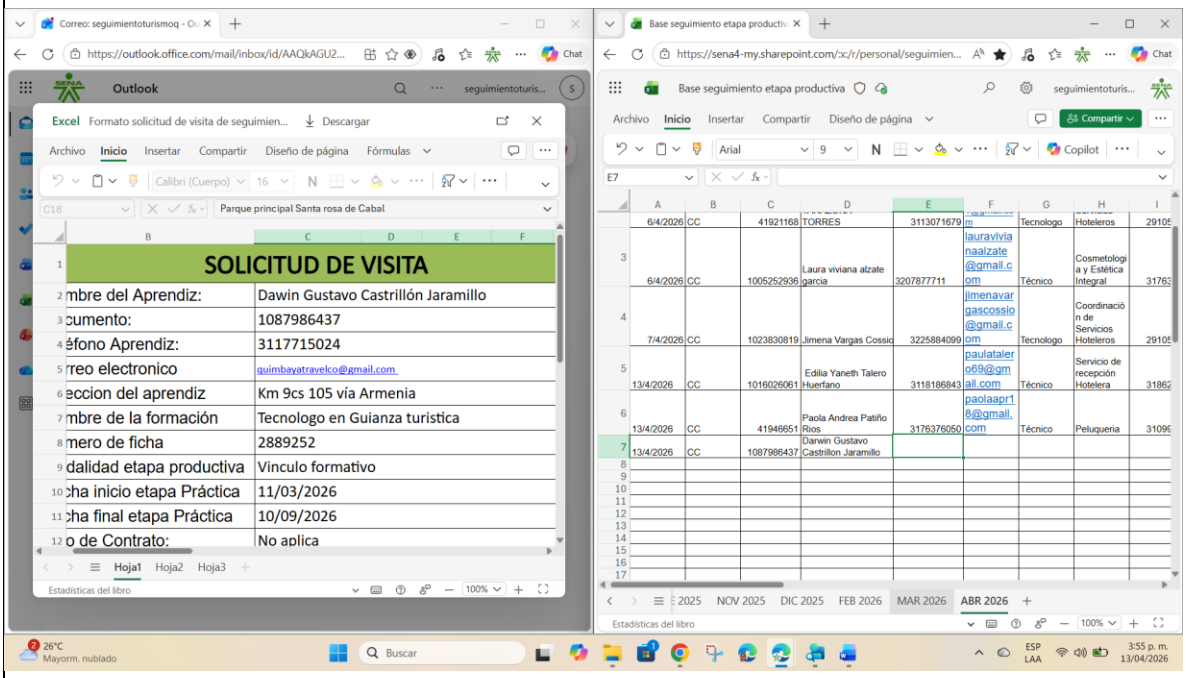
• Creación y organización de ambientes de formación en el sistema		
• Socialización proyecto productivo convocatoria 2026.	SI	N/A

CONCLUSIONES

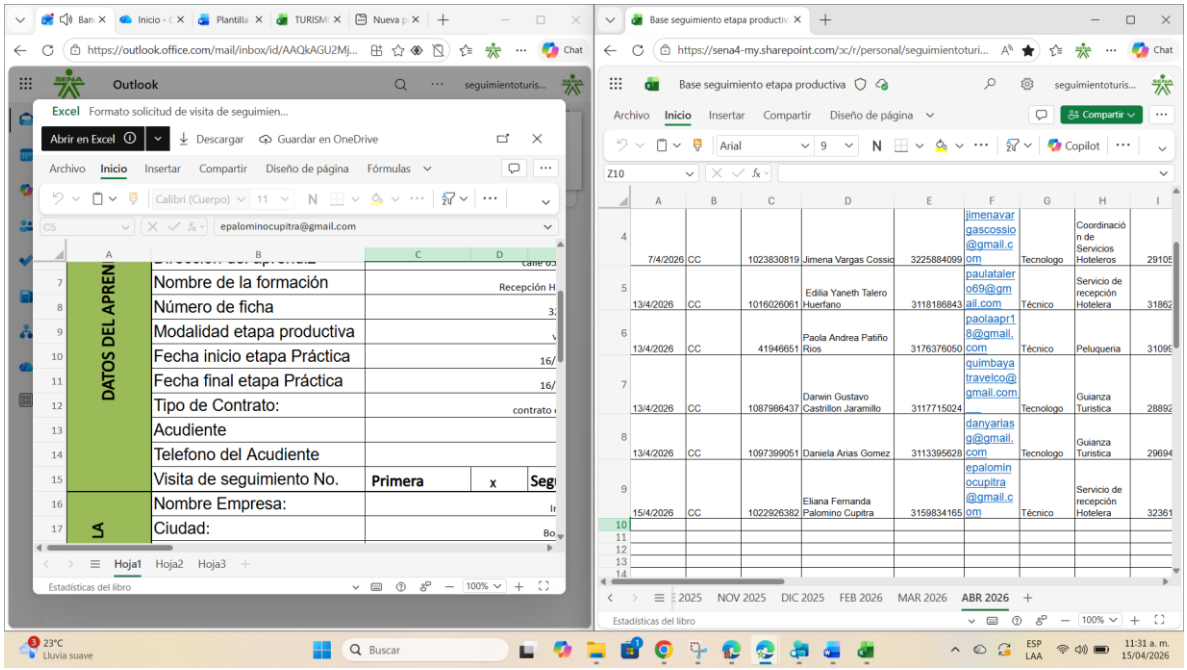
Las actividades llevadas a cabo durante el mes de **MARZO** del año en curso están acorde a instrucciones recibidas desde la Coordinación. Durante el mes reportado, se dio cumplimiento tanto a las responsabilidades formativas como al apoyo requerido por la coordinación académica, contribuyendo al adecuado funcionamiento de los procesos de formación, seguimiento en etapa productiva y organización académica en plataforma.

ANEXOS

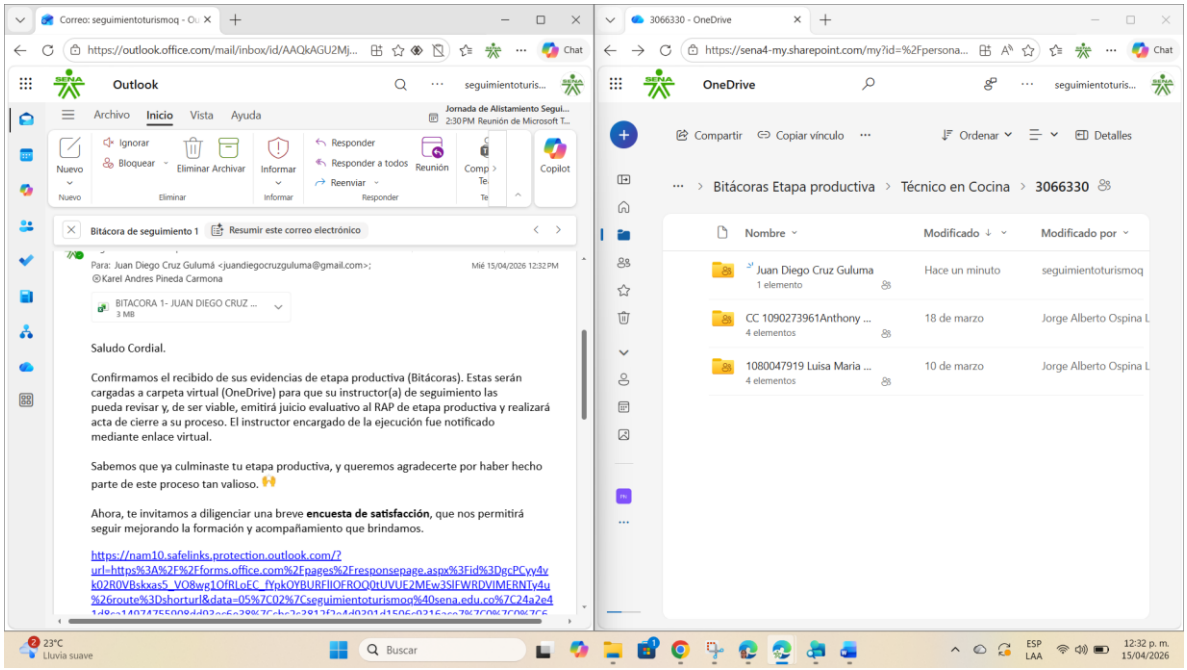
Apoyo seguimiento etapa productiva. Asignación visitas



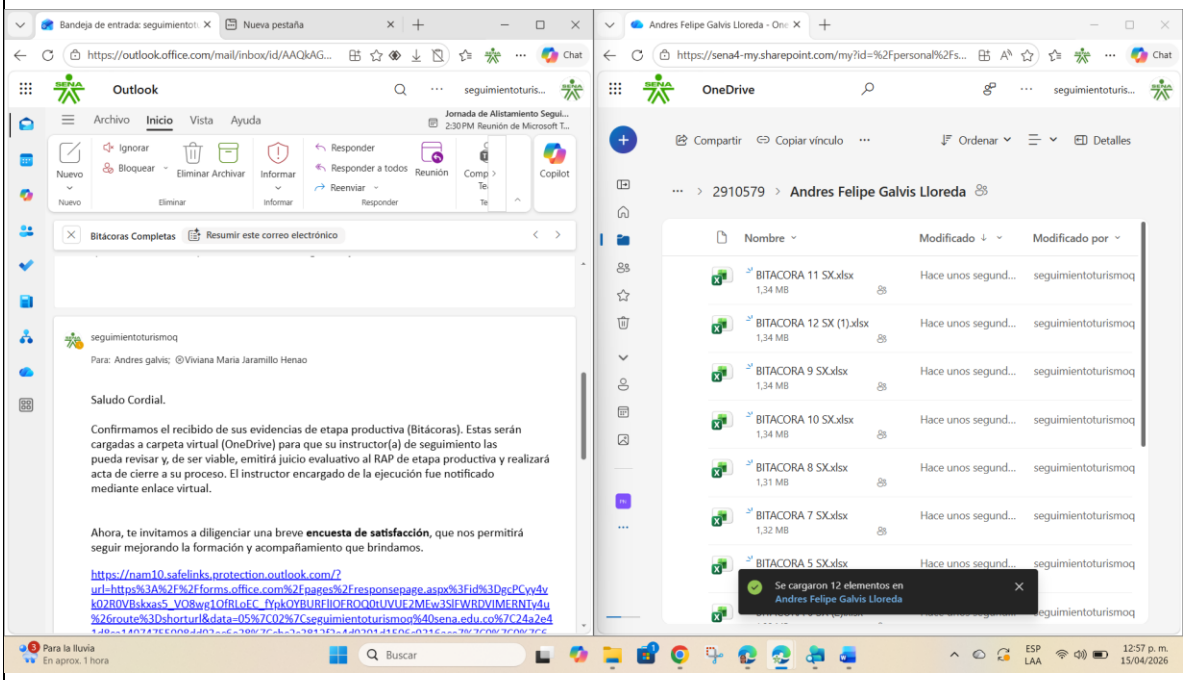
Evidencia 20.1



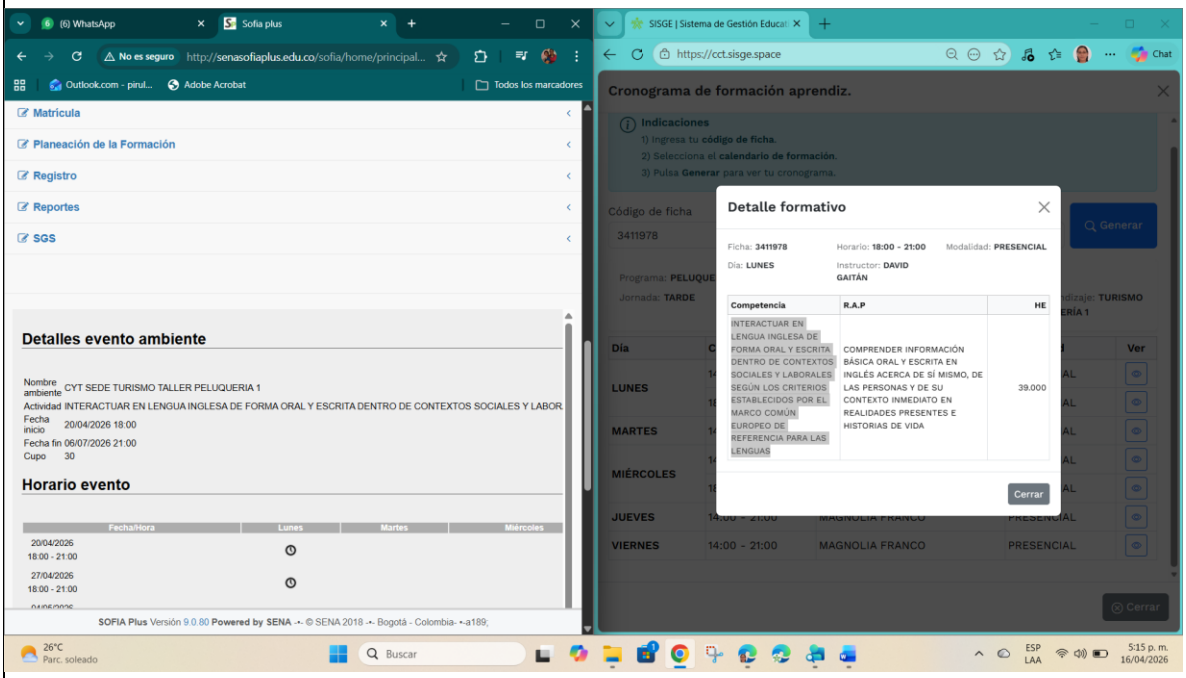
Apoyo cargue de bitácoras a carpeta virtual (one drive).



Evidencia 20.1



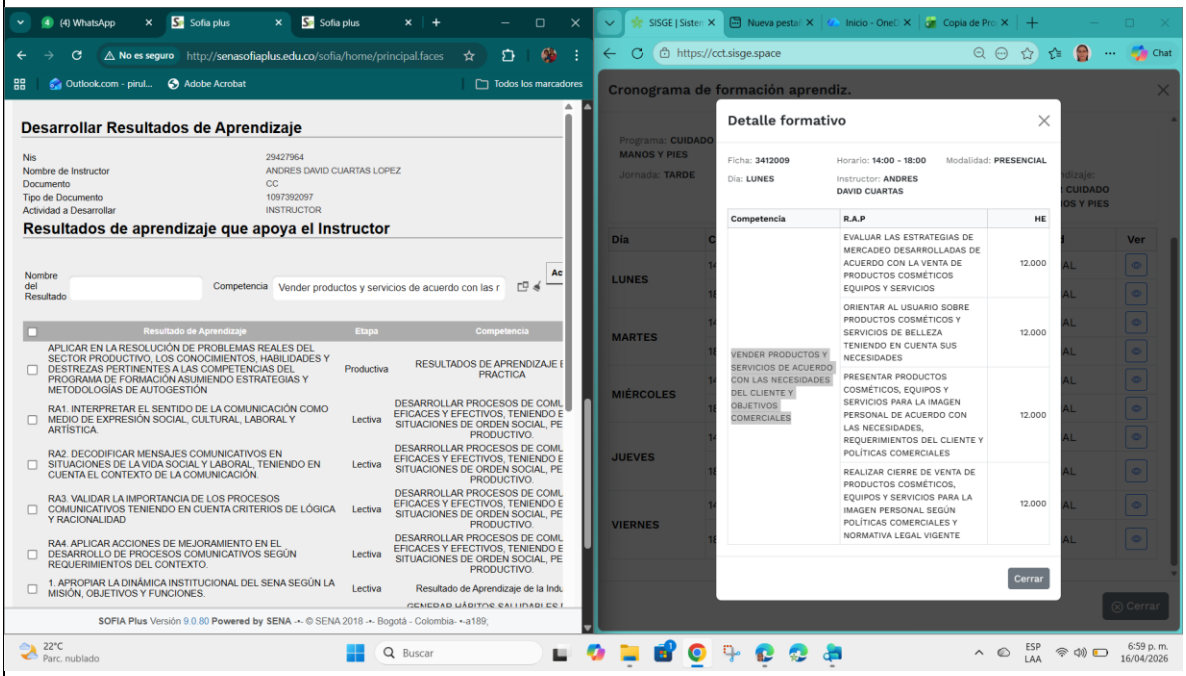
Apoyo creación de eventos en aplicativo Sofia Plus de acuerdo con cronograma de formación en plataforma SISGE.



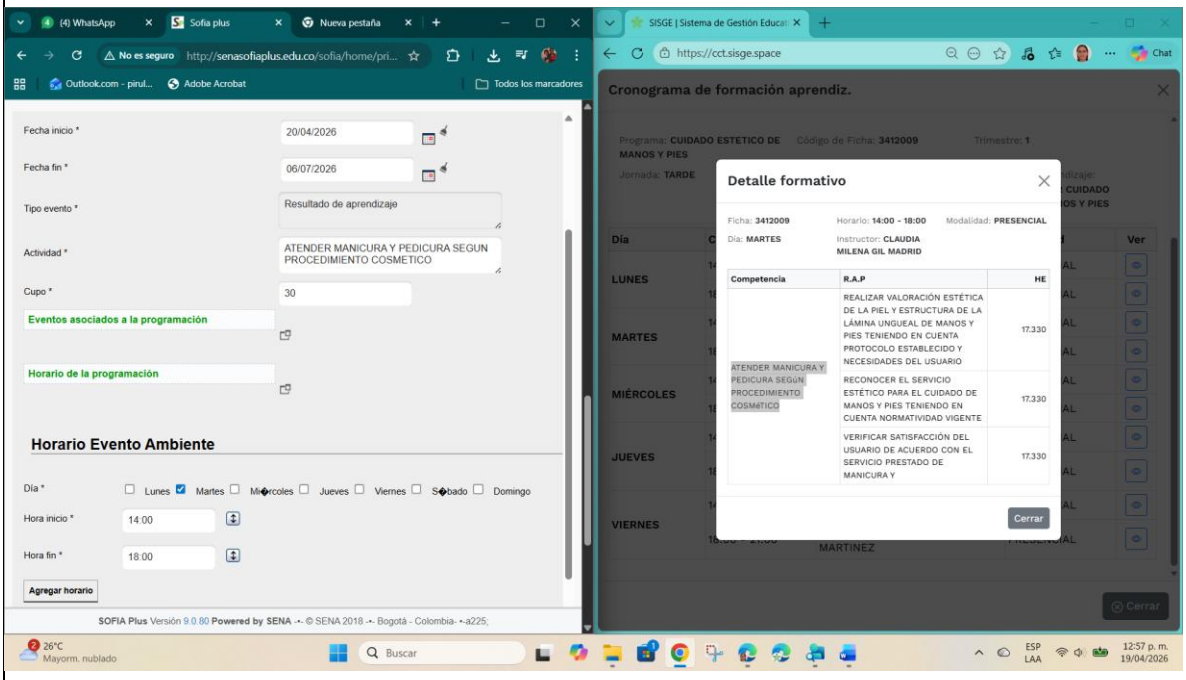
Evidencia 20.1

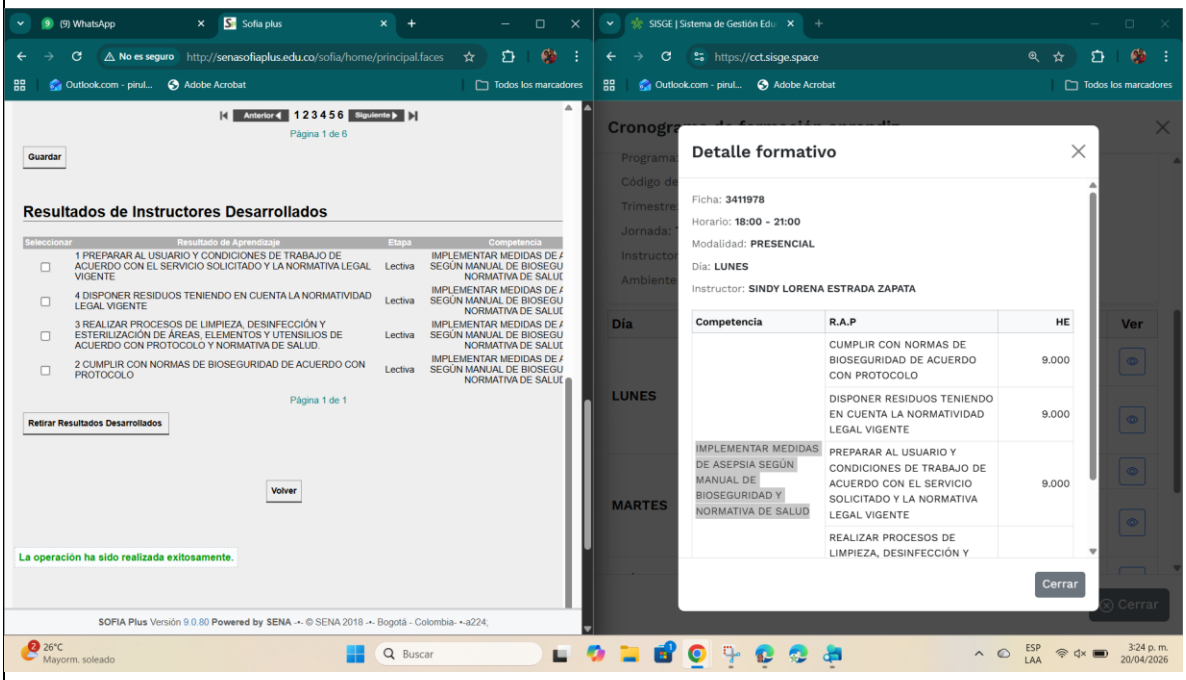
Apoyo asociación de fichas a instructores inicio II Trimestre.



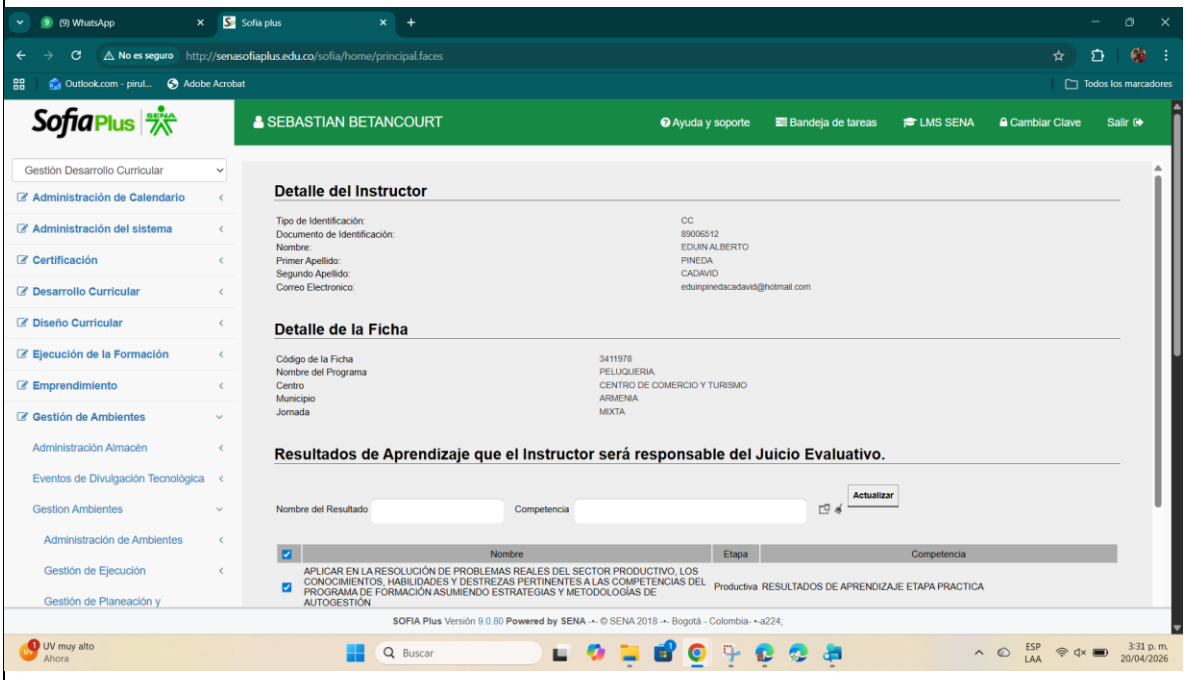


Evidencia 20.1

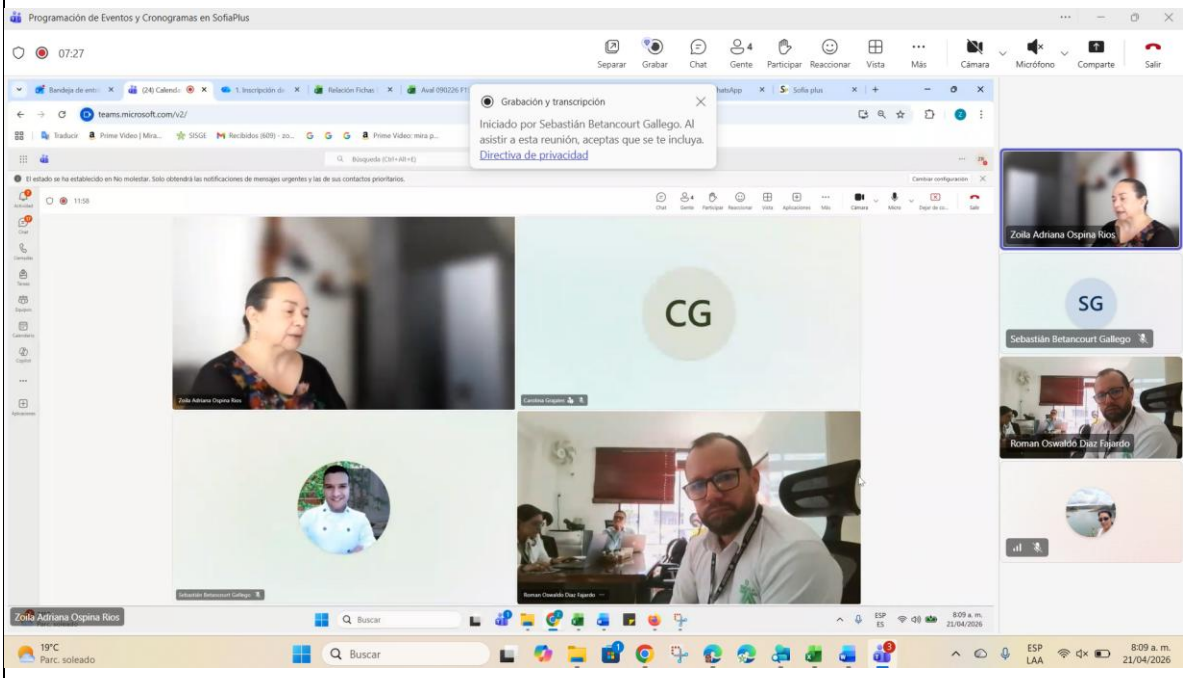




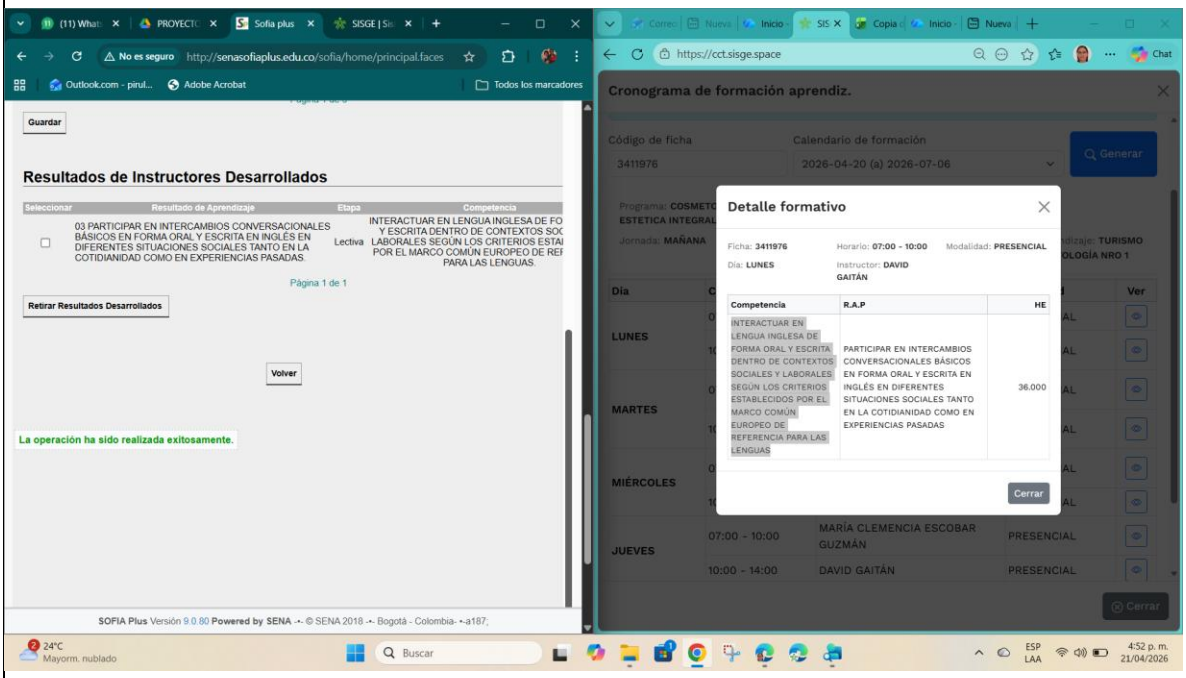
Evidencia 20.1



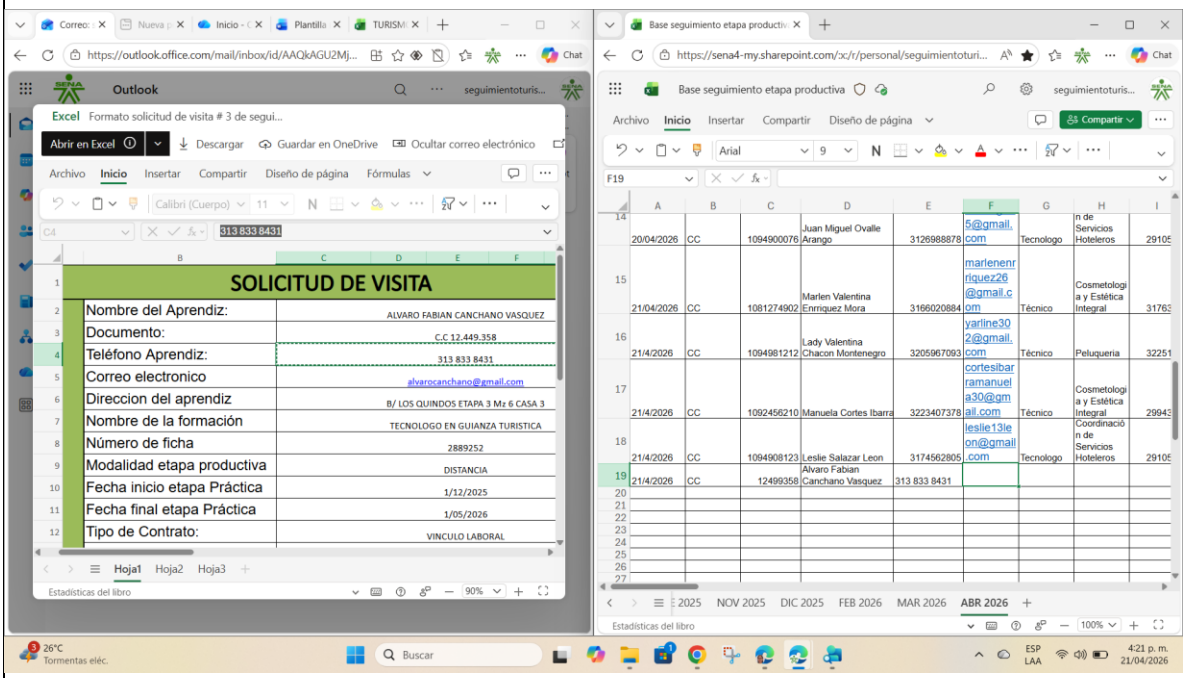
Reunión capacitación programación de eventos y cronograma en aplicativo Sofia Plus.



Evidencia 20.1

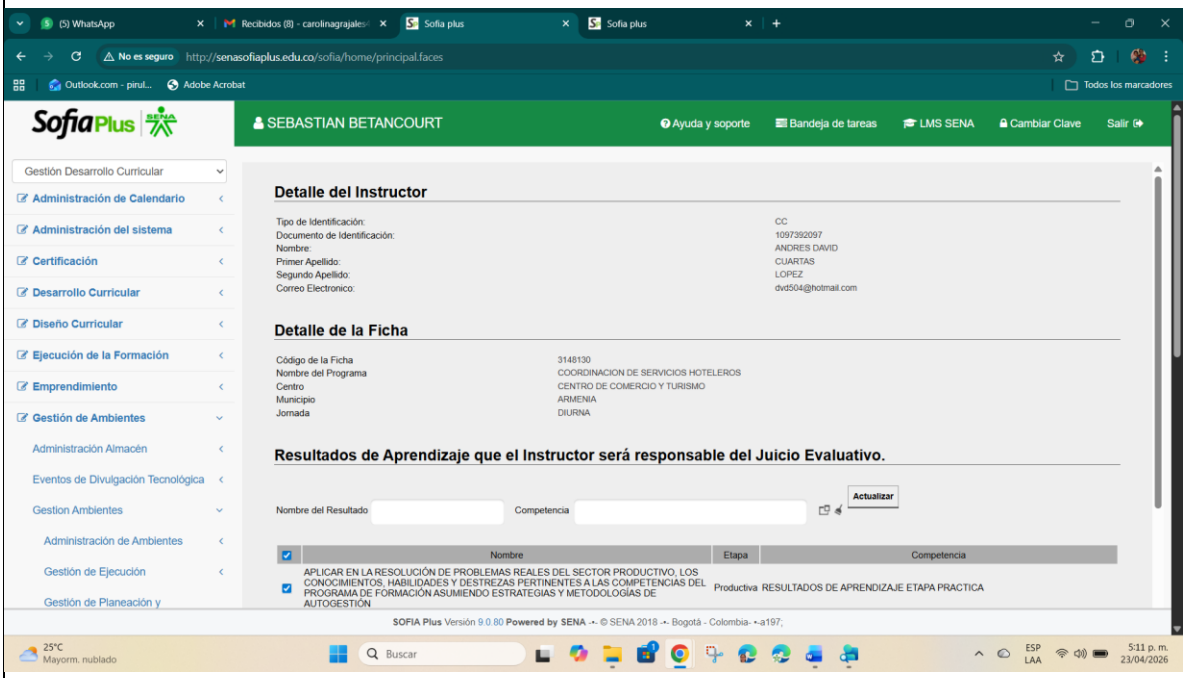


Apoyo seguimiento etapa productiva. Asignación visitas

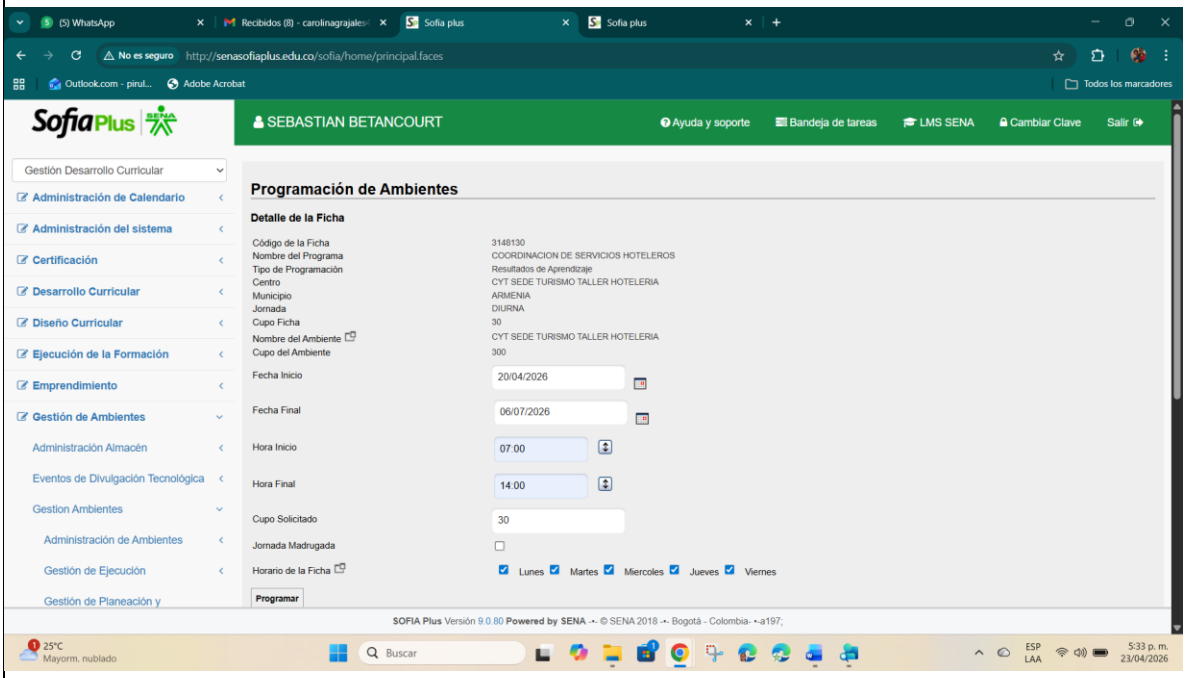


Evidencia 20.1

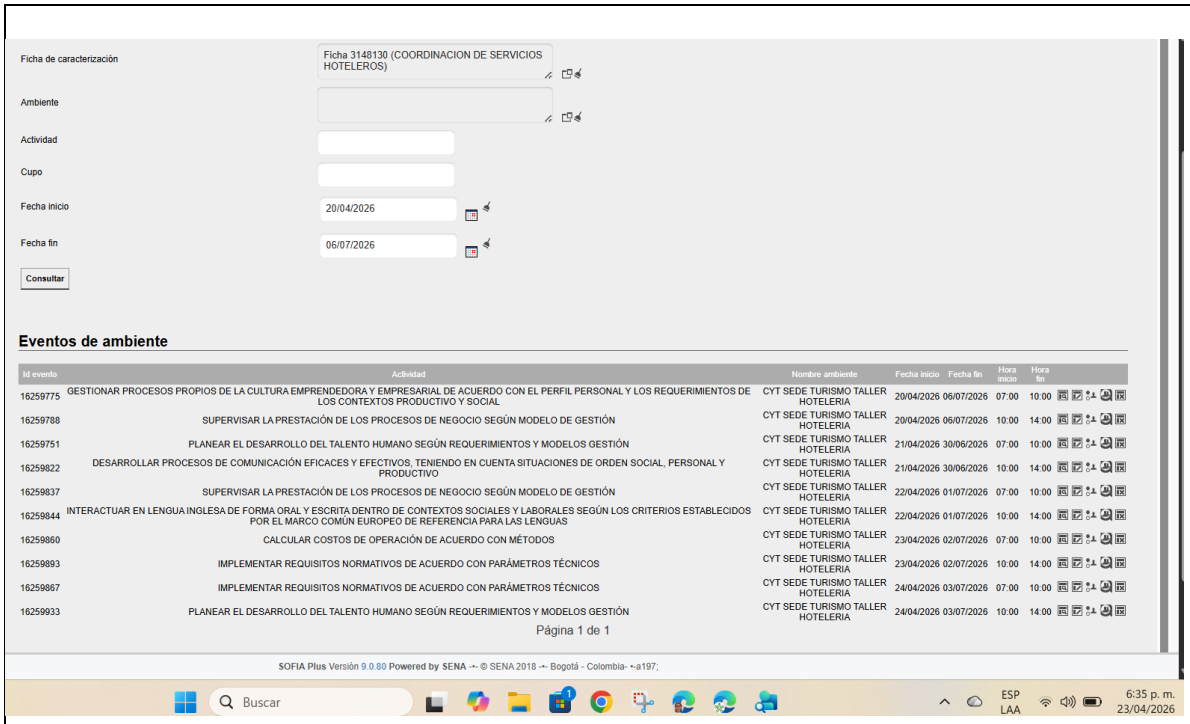
Apoyo asociación de fichas a instructores inicio II Trimestre.

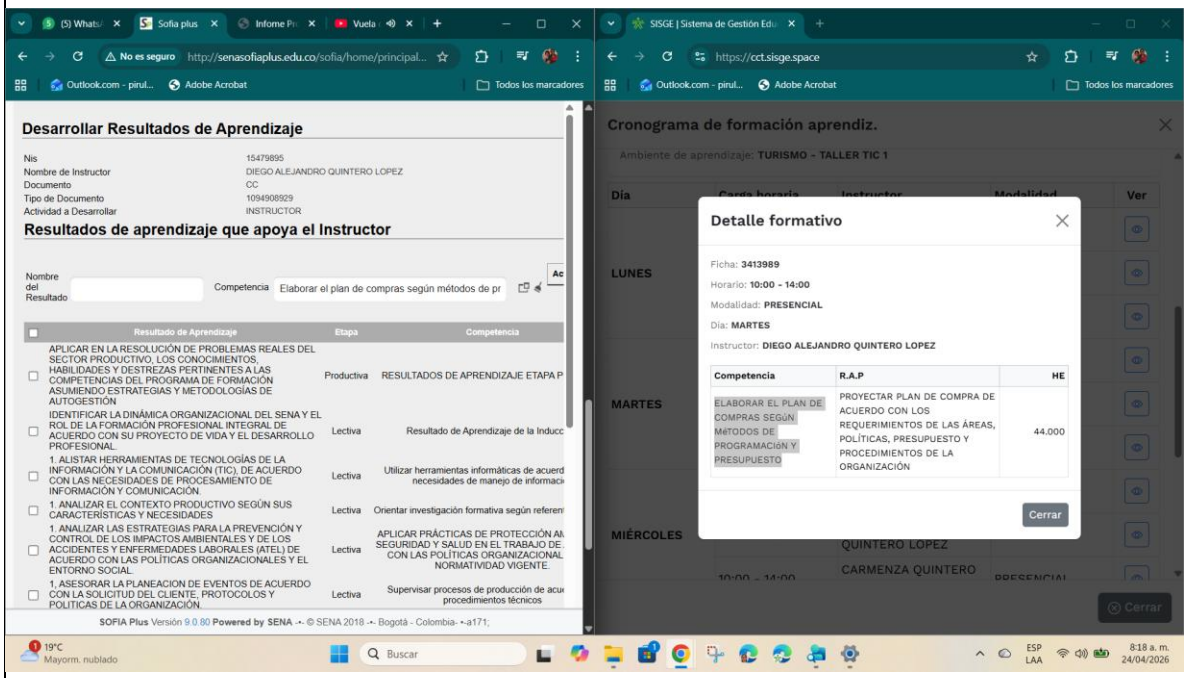


Apoyo creación de eventos en aplicativo Sofia Plus



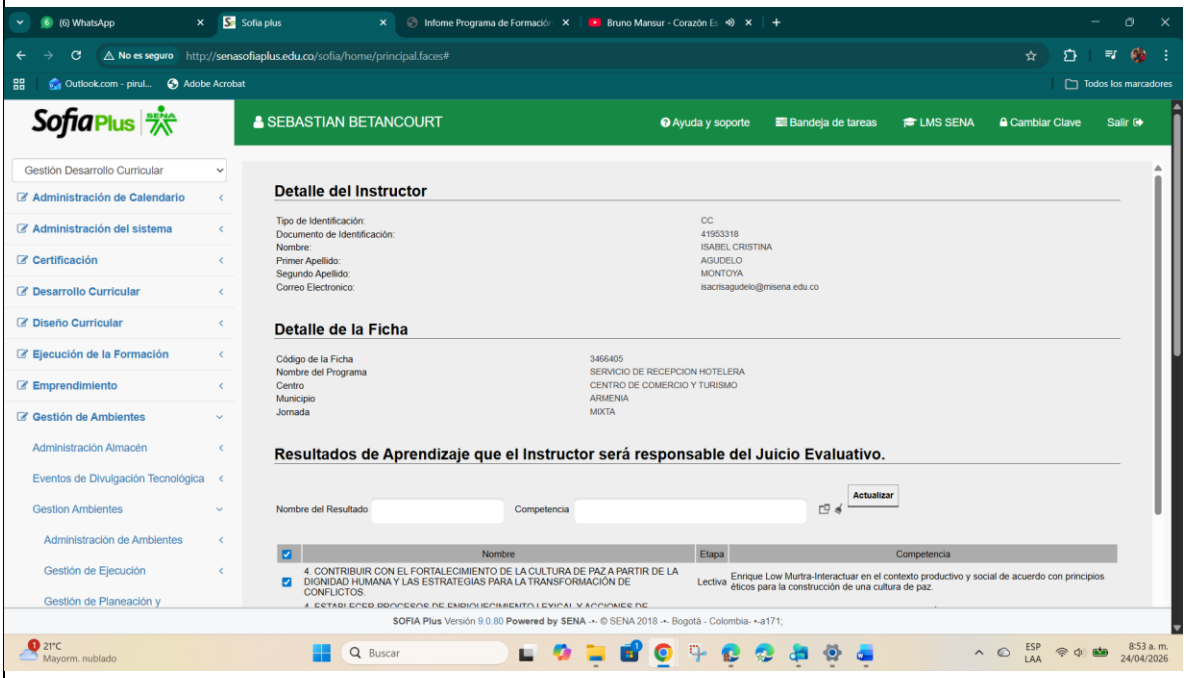
Evidencia 20.1

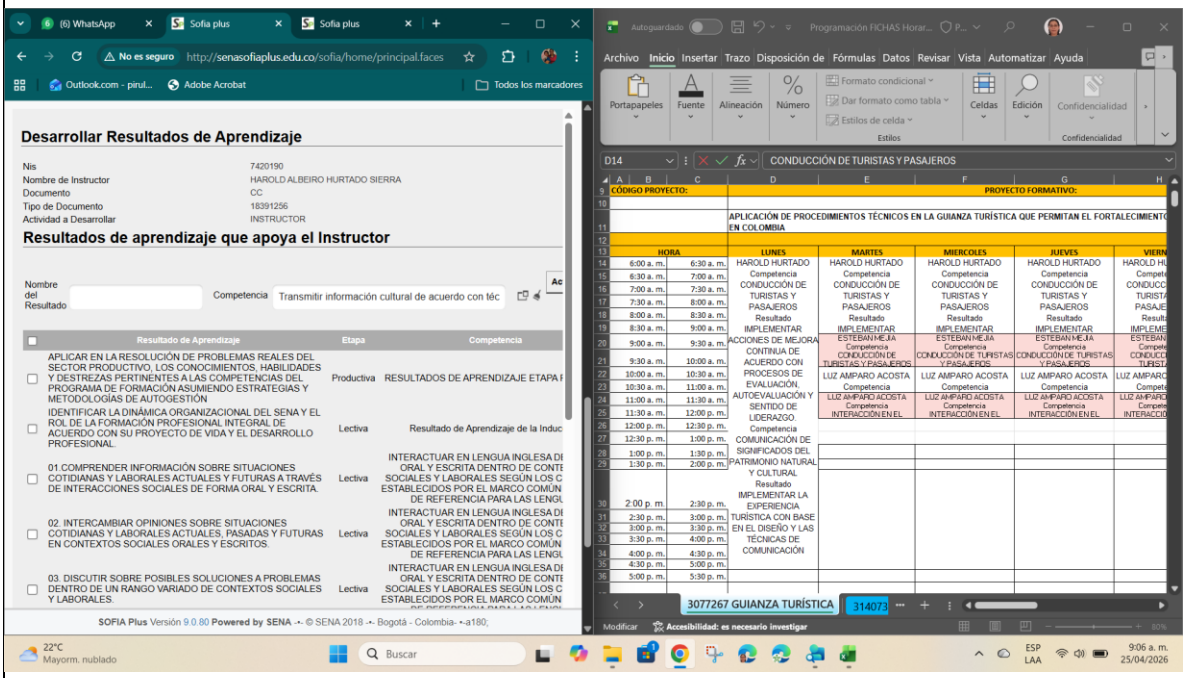




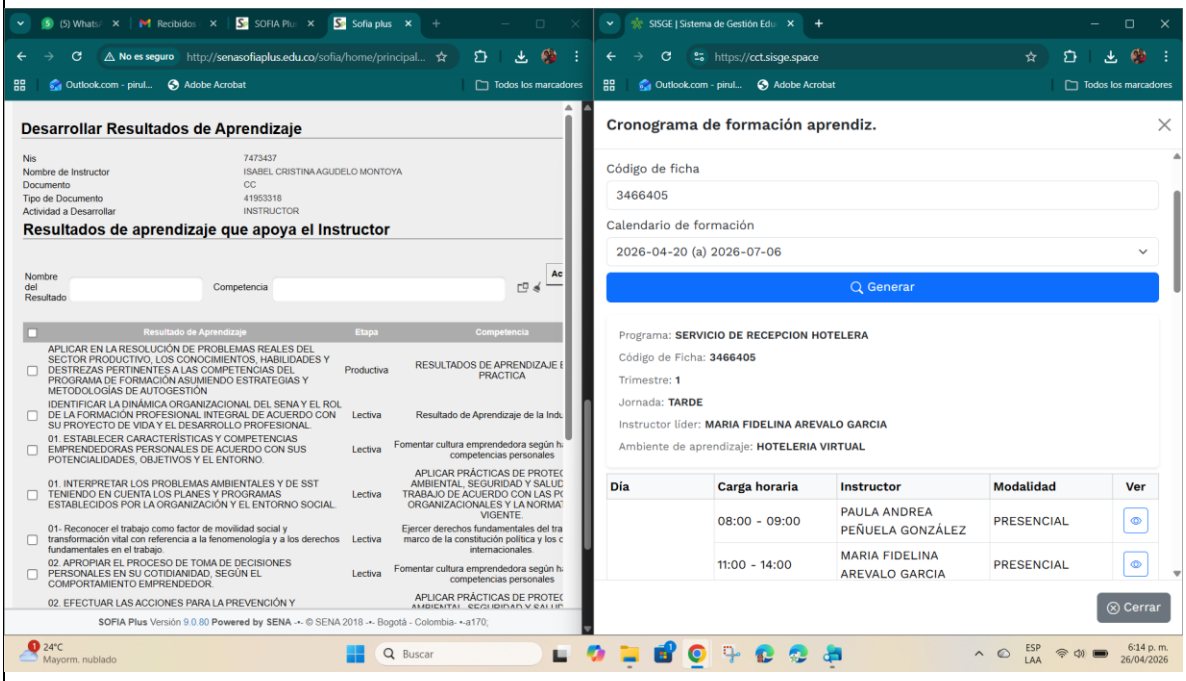
Evidencia 20.1

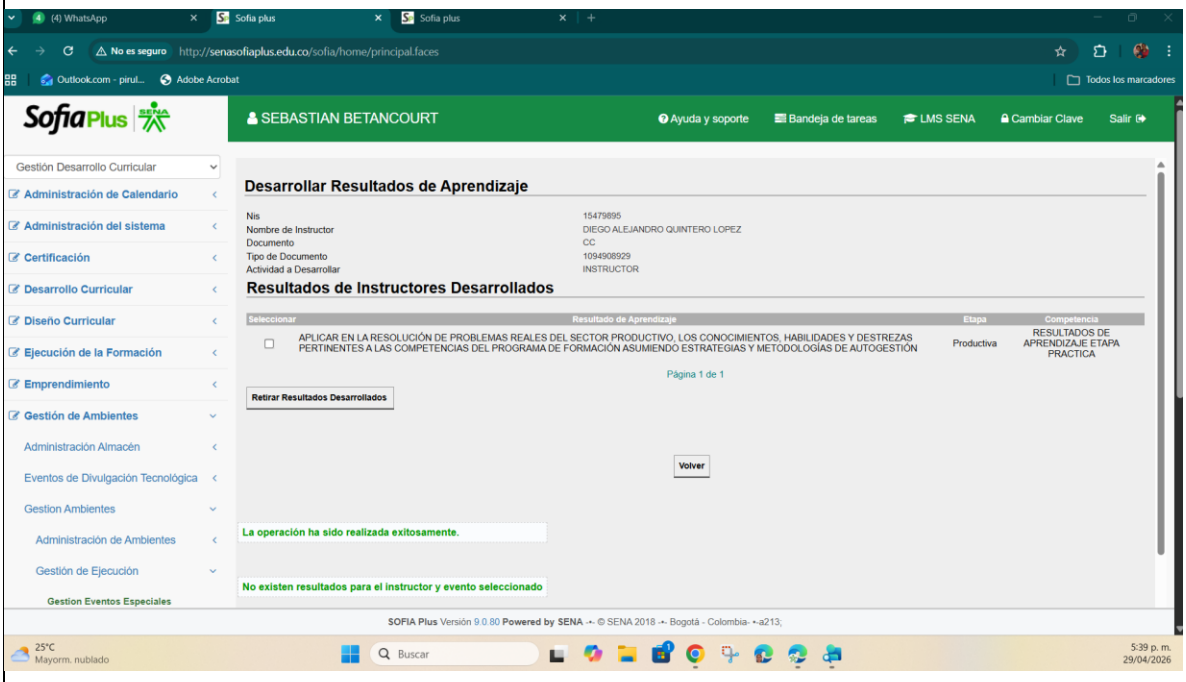
Apoyo asociación de fichas a instructores inicio II Trimestre.





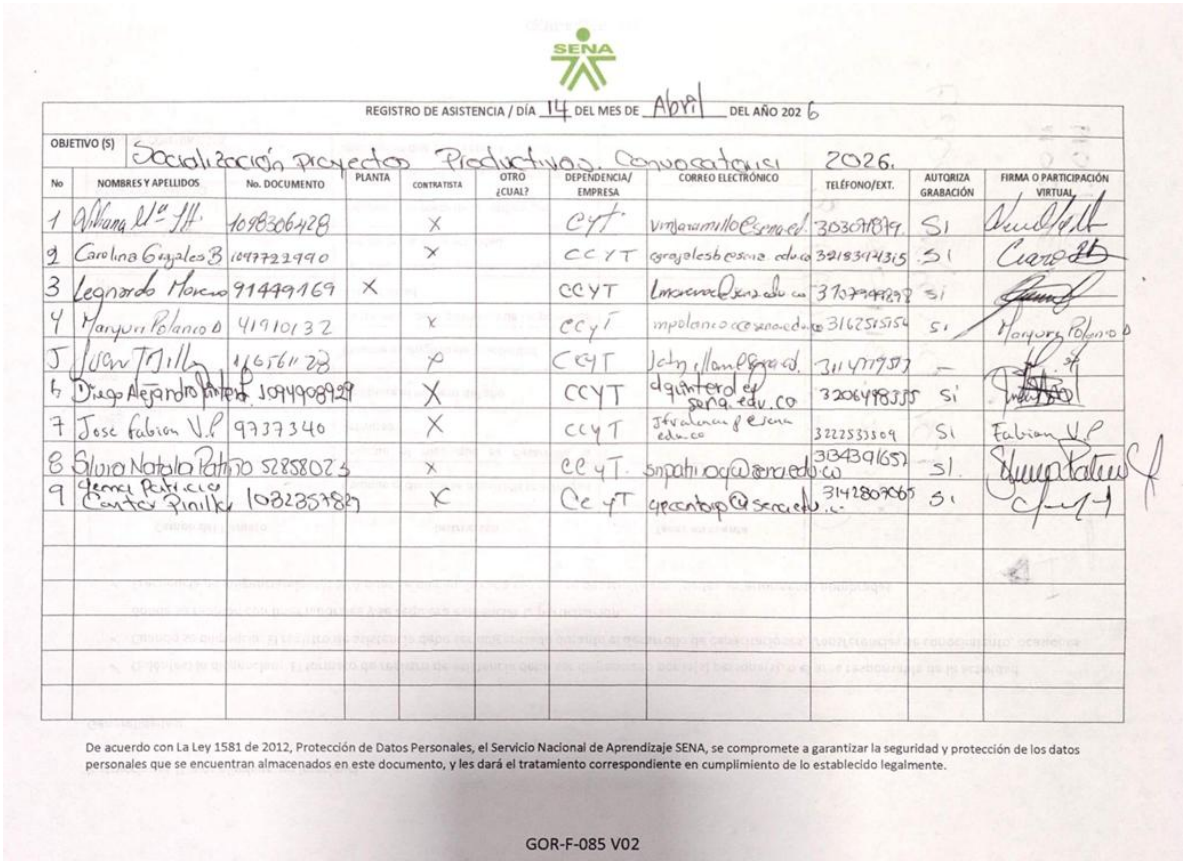
Evidencia 20.1





Evidencia 20.1

Socialización proyecto productivo convocatoria 2026



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 14 DEL MES DE Abril DEL AÑO 2026

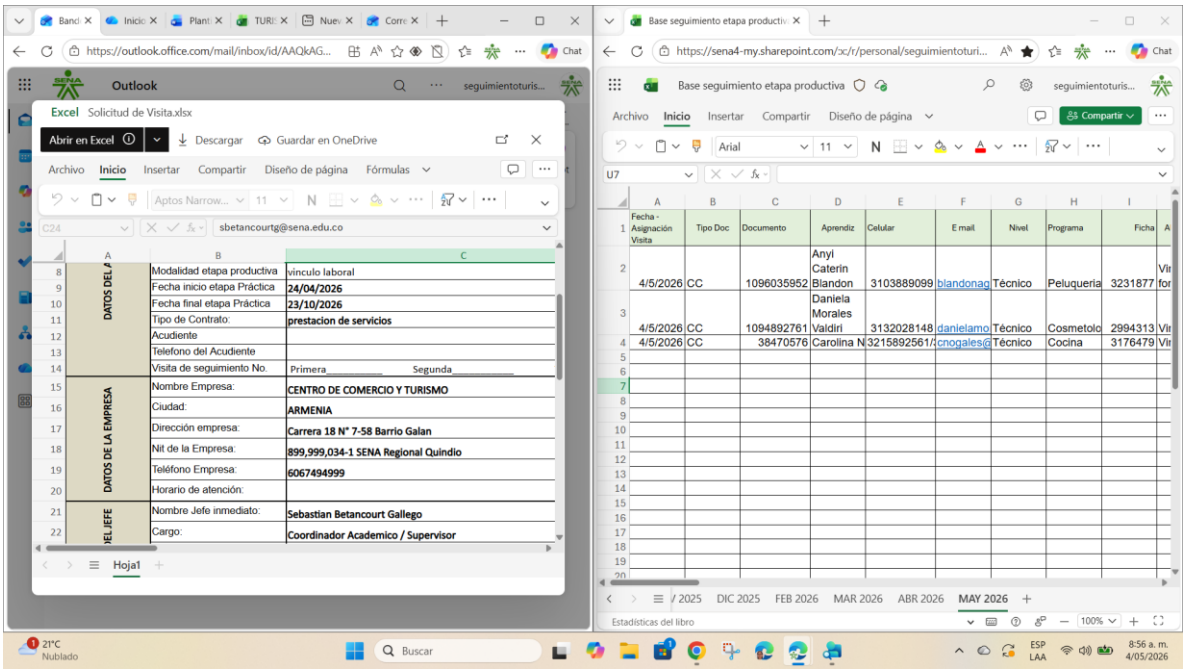
OBJETIVO (S): Socialización Proyectos Productivos Convocatoria 2026.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Viviana María Hernández	1098306428		X		CYT	vmhernandezc@sena.edu.co	3036078479	SI	
2	Carolina Grajales Bedoya	1097722990		X		CCYT	cgrajalesb@sena.edu.co	3218314315	SI	
3	Leonardo Marcelo Moreno Cuellar	91449169	X			CCYT	lmorenoc@sena.edu.co	3107944797	SI	
4	Margory Polanco Duque	41910132		X		CCYT	mpolanco@sena.edu.co	3162515154	SI	
5	Juan Camilo Millan Gonzalez	1065611128		X		CCYT	jcmillang@sena.edu.co	3114717897		
6	Diego Alejandro Quintero Pineda	1094908929		X		CCYT	dquinteropi@sena.edu.co	3206498335	SI	
7	Jose Fabian Valencia Perez	9737340		X		CCYT	jfvalencia@sena.edu.co	3222533509	SI	
8	Silvia Natalia Patiño Sanchez	52858023		X		CCYT	snpatino@sena.edu.co	3143916571	SI	
9	Yenni Patricia Cantor Pinilla	1082357887		X		CCYT	ypcantorp@sena.edu.co	3142809065	SI	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

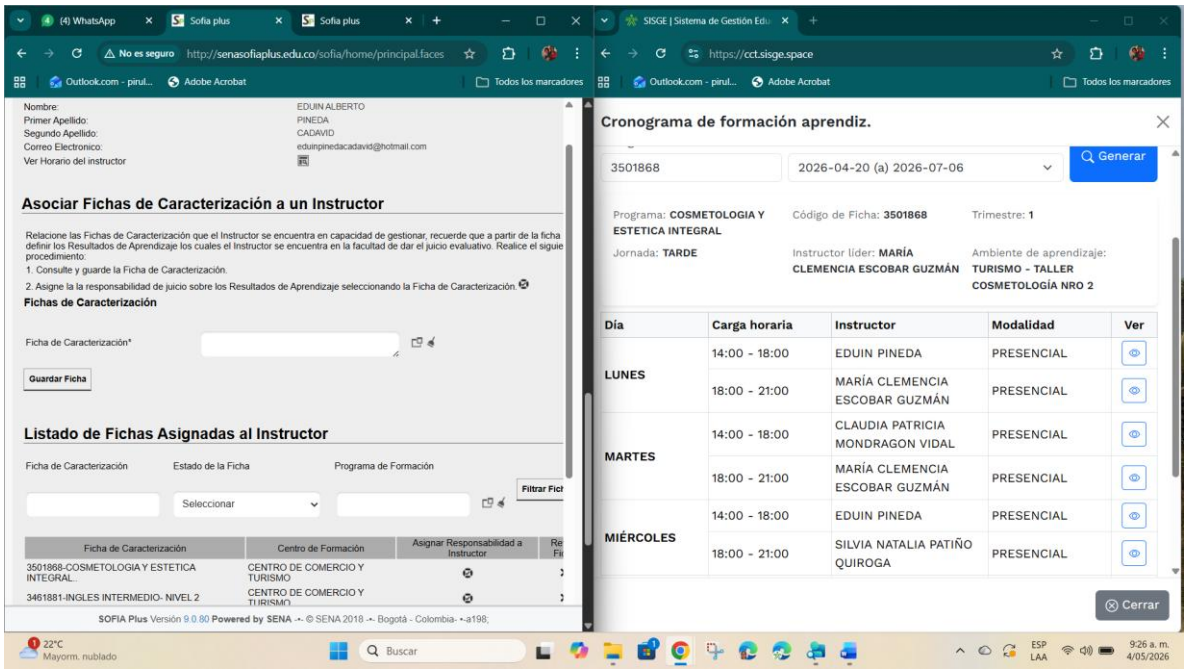
GOR-F-085 V02

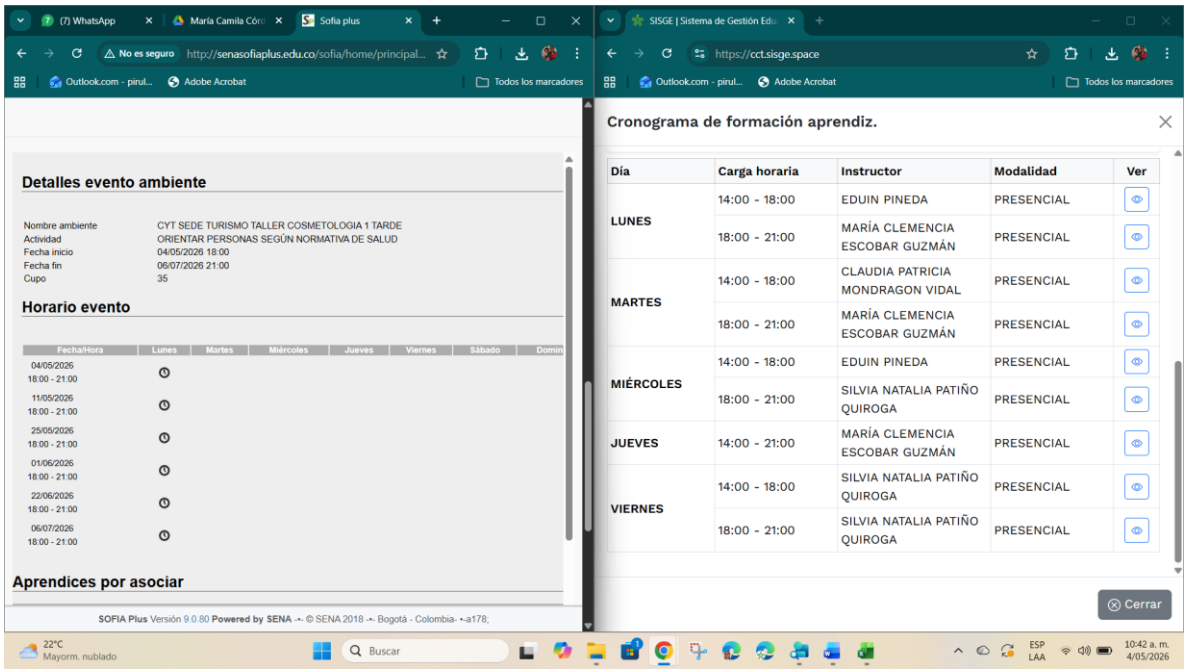
c



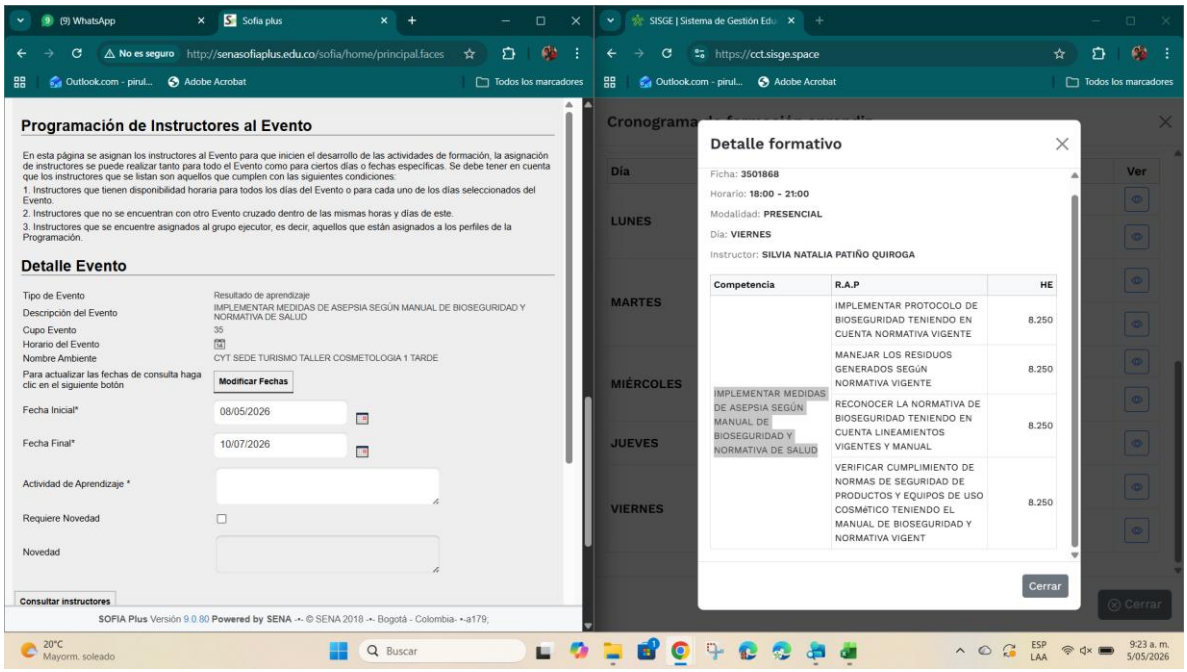
Evidencia 20.1

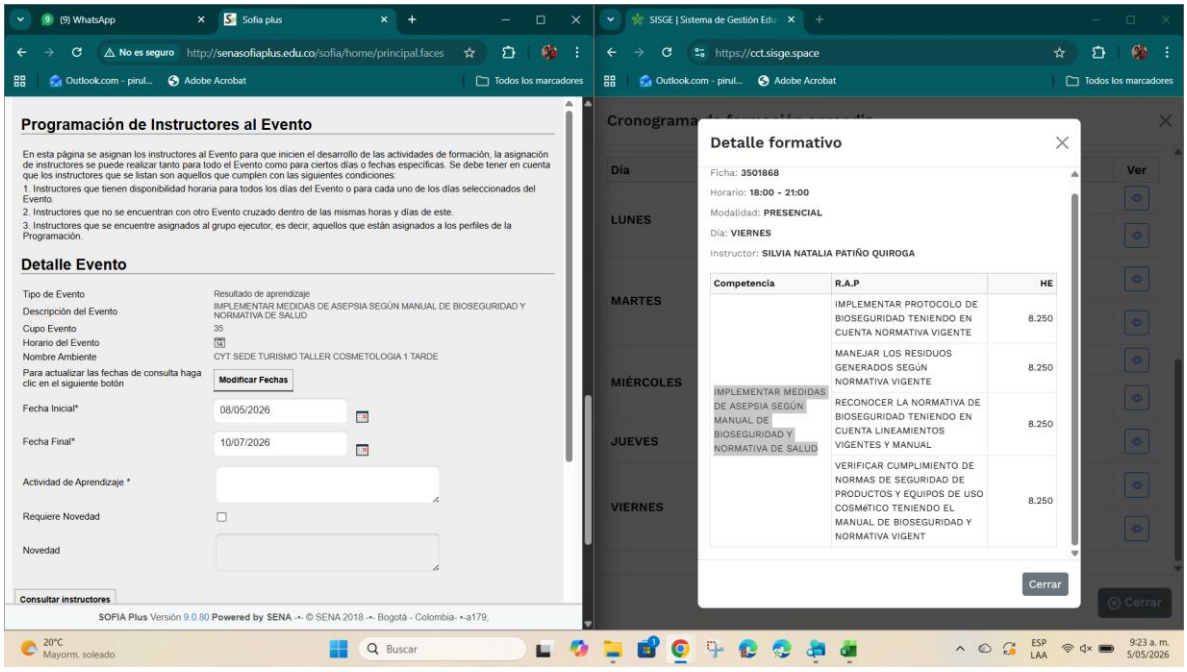
Apoyo asociación fichas a instructores Inicio II Trimestre 2026



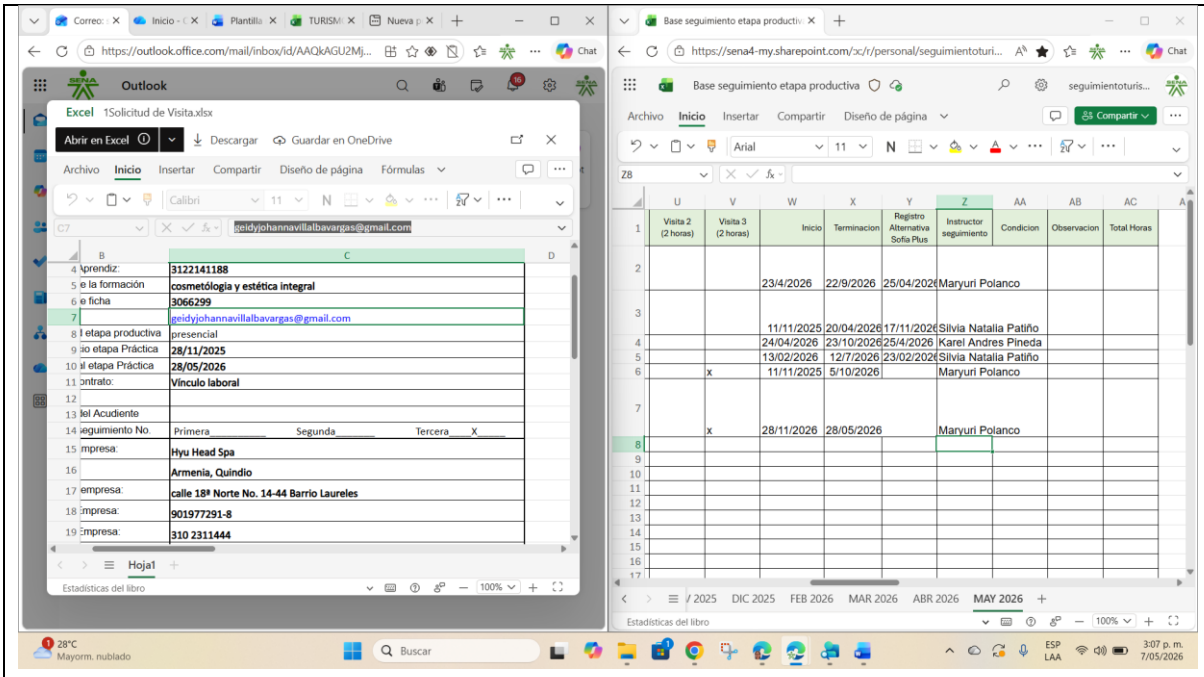


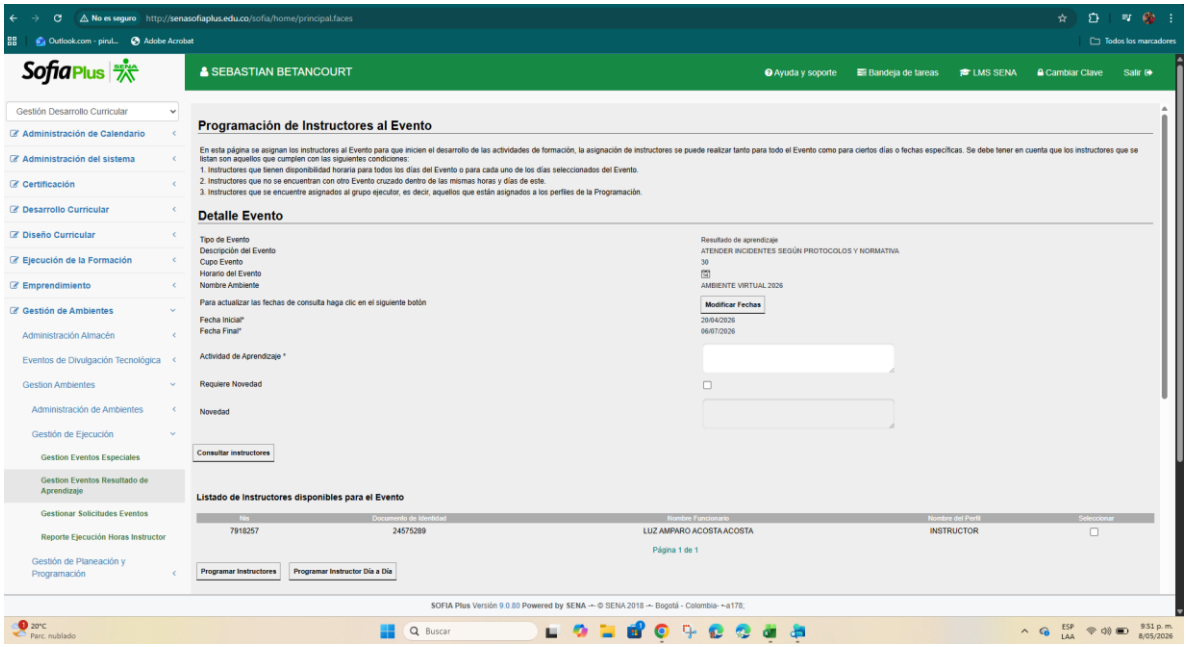
Evidencia 20.1



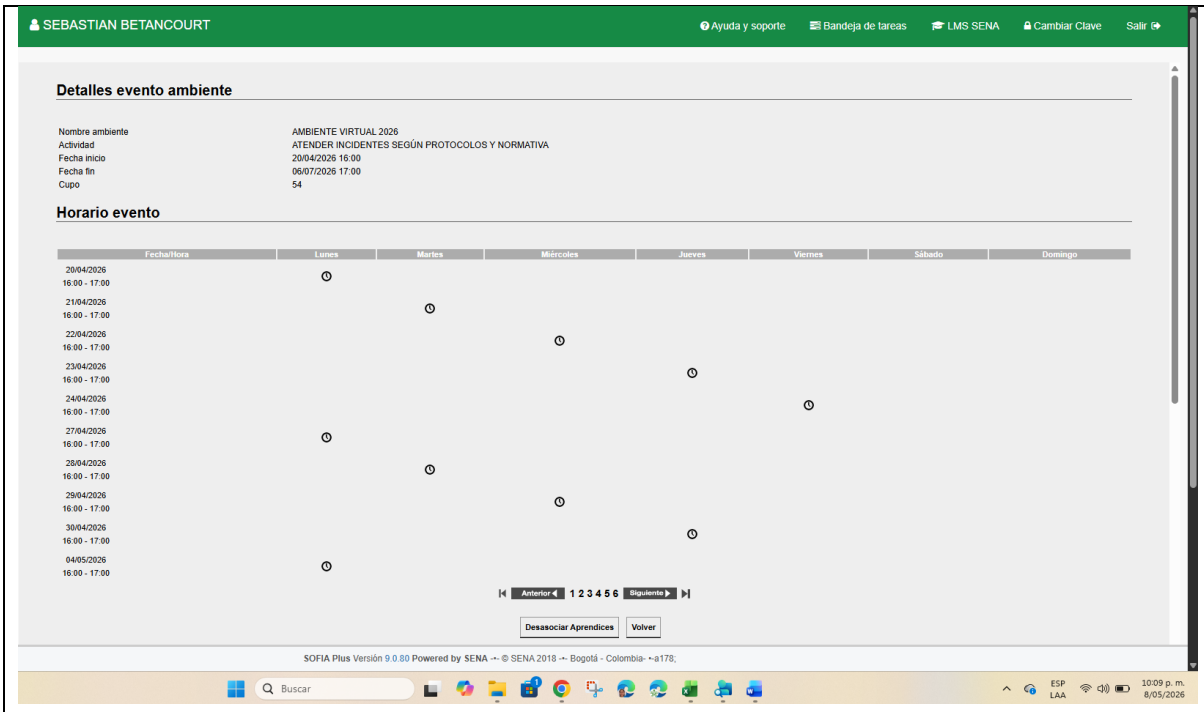


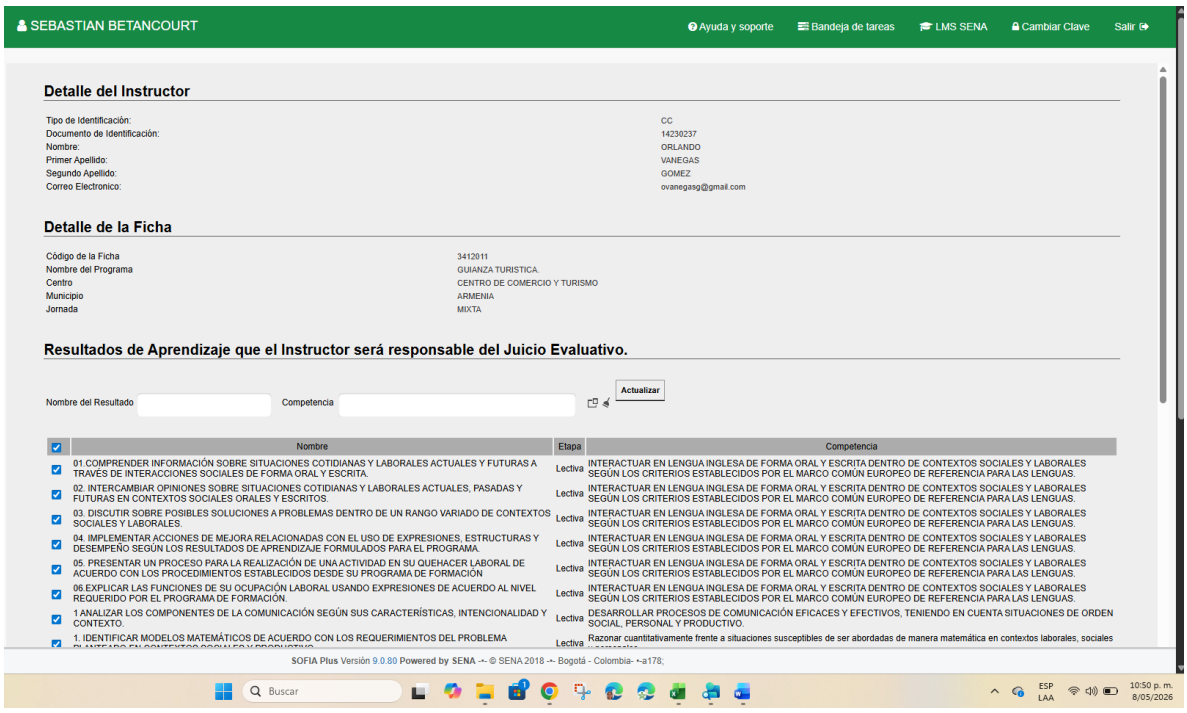
Evidencia 20.1



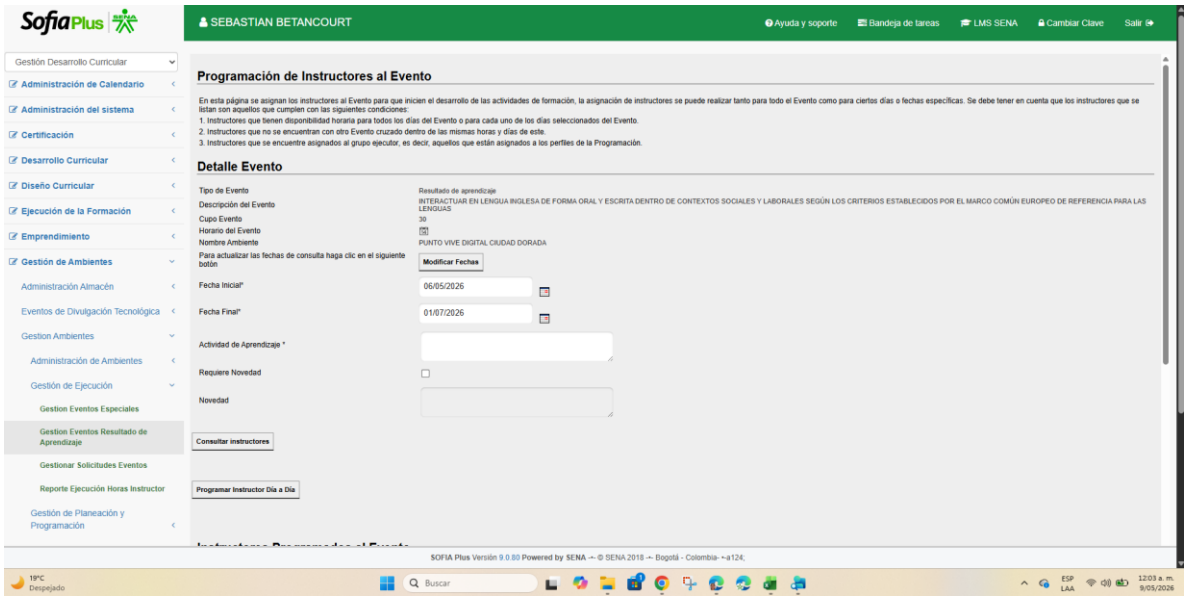


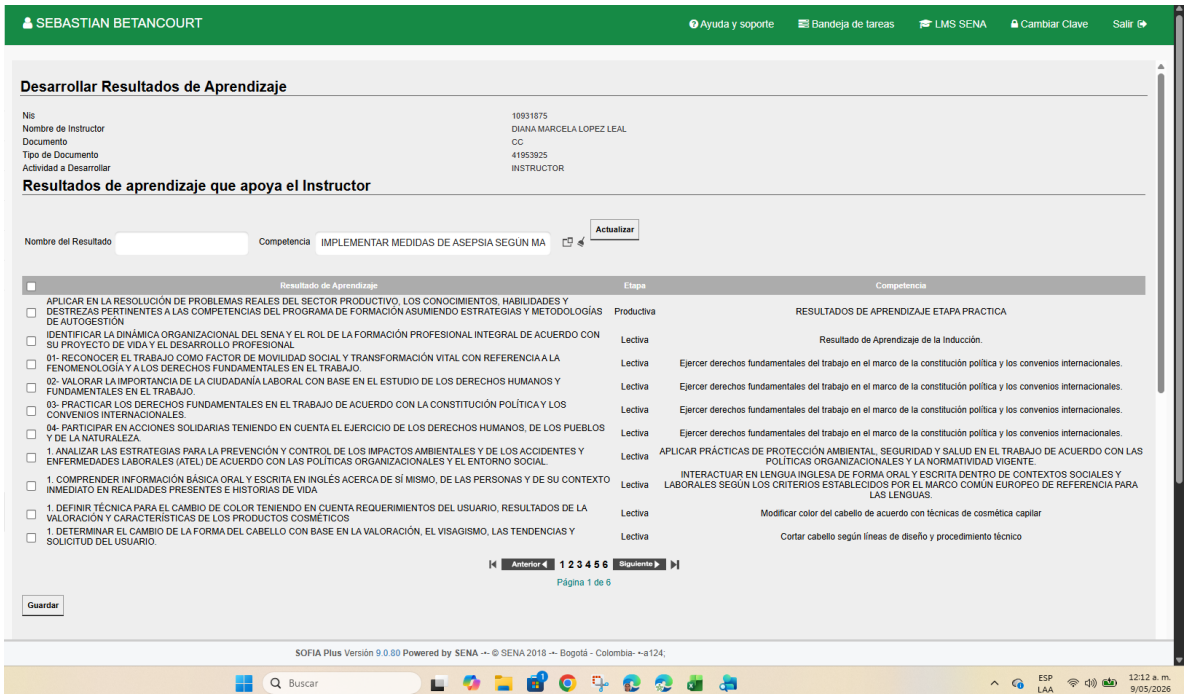
Evidencia 20.1



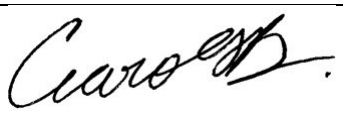


Evidencia 20.1





Evidencia 20.1

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	**DEPENDENCIA/ EMPRESA**	**APRUEBA (SI/NO)**	**OBSERVACIÓN**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**
Cindy Carolina Grajales Baquero	Centro de Comercio y Turismo	SI	NA.	
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.				

Evidencia 20.1

Outlook

CRONOGRAMA TRAMITE PAGO MAYO 2026

Desde Sebastián Betancourt Gallego <sbetancourtg@sena.edu.co>

Fecha Vie 08/05/2026 17:20

Para negra260168@gmail.com <negra260168@gmail.com>; alexsanderandresfelipe23@gmail.com <alexsanderandresfelipe23@gmail.com>; andresfelipejg@gmail.com <andresfelipejg@gmail.com>; andresgomez967@gmail.com <andresgomez967@gmail.com>; maonitido@hotmail.com <maonitido@hotmail.com>; Angélica Ospina Garzón <angelmaroga@gmail.com>; camilorohu@hotmail.com <camilorohu@hotmail.com>; vampeta123@hotmail.com <vampeta123@hotmail.com>; romerocarlosalberto86@gmail.com <romerocarlosalberto86@gmail.com>; wagner_karlos@yahoo.es <wagner_karlos@yahoo.es>; carlos.ocampoc06@gmail.com <carlos.ocampoc06@gmail.com>; vargas.cataa@gmail.com <vargas.cataa@gmail.com>; caponte2323@gmail.com <caponte2323@gmail.com>; cesar.acevedo@correounivalle.edu.co <cesar.acevedo@correounivalle.edu.co>; carolinagrajales4@gmail.com <carolinagrajales4@gmail.com>; claudialilianal2502@gmail.com <claudialilianal2502@gmail.com>; cmgmluna@hotmail.com <cmgmluna@hotmail.com>; claudiinfinito@hotmail.com <claudiinfinito@hotmail.com>; abogadocctorres17@gmail.com <abogadocctorres17@gmail.com>; angelikm18@hotmail.com <angelikm18@hotmail.com>

2 archivos adjuntos (105 KB)

1775852532_GCCON-F-087InformemensualdeejecucioncontractualPDS_(1).docx; GOR-F-012FormatoPlantillaDocumentosenWordSIGAV03_.docx;

Cordial saludo apreciados compañeros:

Como supervisor de su contrato, muy amablemente solicito presentar el informe (GF Y GC) correspondiente al mes de **MAYO** de 2026, el cual debe ser enviado al correo electrónico informescontractualesturismo@gmail.com **del 8 al 11 de MAYO de 2026** con el fin de ser revisado y firmado.

Una vez reciban respuesta con la verificación de dichos documentos, deberán ser cargados al SECOP II. Igualmente tener presente la siguiente información necesaria para el trámite de pago, así:

El GF debe estar en un solo archivo PDF con los documentos en el estricto orden que se menciona: Nombre del PDF: GF_número de cédula_ Nº Compromiso SIIF_Mes_Año (Ejemplo: GF_74359332_7124_MAYO_2026)

1. Planilla para pago de Honorarios (Planilla SI CONTRATISTA) la planilla de sicontratistas deberá estar debidamente firmada por el contratista.
2. Planilla desagregada o detallada y comprobante de pago de aportes a seguridad social (mes anterior al que se va a cobrar).
3. Legalización de viáticos/transportes junto con el SIIF (para quienes aplique).

El GC debe estar en un solo archivo PDF con los documentos en el estricto orden que se menciona: Nombre del PDF: GC número de cédula_ Nº Compromiso SIIF_Mes_Año (Ejemplo: GC_74359332_7124_MAYO_2026)

1. Informe Mensual (con obligaciones específicas de su contrato, actividades realizadas y evidencias de las mismas, las cuales deben ser coherentes con la actividad realizada).**FORMATO NUEVO GCCON-F-087 V2 Adjunto**
2. Evidencias en estricto orden y debidamente identificadas. Estas deben estar debidamente fechadas e ir acompañadas de la descripción según correspondan. En el caso de pantallazos y fotografías utilizar el formato GOR-F-012 (Adjunto). Evitar fotos tipo selfie.
3. Planilla desagregada o detallada y comprobante de pago de aportes a seguridad social (mes anterior al que se va a cobrar).

Evidencia 20.1

4. Recibos pago seguridad social.

NOTA: No son válidas como evidencias: pantallazos de aplicativos sin análisis, registros fotográficos solos, informes o actas sin firmas, formatos sin diligenciar correcta o incompletos, formatos con tachones, pantallazos ilegibles.

Agradezco su compromiso y colaboración para cumplir con los plazos establecidos en el cargue del informe (GF Y GC) al SECOP II, con el fin de realizar los trámites respectivos de manera oportuna.

Saludos.

No.	DOCUMENTO	GF PRIMER PAGO	GC PRIMER PAGO	GF PAGOS MENSUALES	GC PAGOS MENSUALES
1	Planilla SI CONTRATISTA	X		X	
2	Copia de la afiliación de la seguridad social (EPS-AFP)con fecha del mes de inicio del contrato o Certificación de que se encuentra afiliado.	X			
3	Copia de la afiliación a ARL: Es indispensable que se identifique la fecha de afiliación, fecha de inicio de cobertura y el Tipo de Riesgo del Contratista	X			
4	Copia de la póliza del contrato, con las firmas respectivas y en la cual se identifique la fecha de suscripción de la misma. (sin clausulado)	X			
5	Planilla de pago de aportes obligatorios al sistema de seguridad social pagada. **Es indispensable que los supervisores verifiquen la veracidad de la información de aportes a seguridad social, ingresando el numero de cedula a las bases de datos de: EPS, Fondos de Pensiones, y ARL, en la cual este inscrito el contratista.**	X	X	X	X
6	RUT con fecha de generación no superior a 180 días	X			
7	Factura electrónica además facturar transporte, ordenes de viaje (Datos Completos y firmada por el supervisor). Cumplimento todos los requisitos indicados en el Artículo 617 del Estatuto Tributario. Agregar Validación de la Dian **(Validada Previamente y aceptada desde el validador de SIIF Nación)**	X		X	
8	Informe mensual de ejecución Contractual		X		X
9	Legalización de viáticos (si aplica)	X		X	
10	Certificación y soportes según corresponda de acuerdo al Certificación por dependientes (Formato GRF-F-063, y adjuntar los documentos indicados en las instrucciones) con el cumplimiento de los requisitos, deberán actualizar siempre que presente cambios en la situación de sus dependientes a cargo. (radicado)	X		X	
11	Certificación de la cuenta AFC y el efectivo pago realizado por el periodo objeto de pago (solo si desea acogerse a este beneficio para disminuir la base de retención)	X		X	
12	Certificación de la cuenta aportes voluntarios a fondos de pensiones (Solo si desea acogerse a este beneficio para disminuir la base de retención)	X		X	
13	Certificado de intereses de vivienda, corrección monetaria o costo leasing para vivienda pagados en el año anterior. (Solo si desea acogerse a este beneficio para disminuir la base de retención).	X		X	
14	Certificado de pagos por medicina prepagada o por seguro de salud pagados en el año anterior (solo si desea acogerse a este beneficio para disminuir la base de retención).	X		X	
15	Formato GTH-F-074 Entrega contratista Bienes Solo para el último pago en archivo GF			Sólo en el último pago	

Sebastián Betancourt Gallego
Coordinador Escuela de Turismo y Gastronomia
Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Instructor G07
sbetancourtg@sena.edu.co
PBX: +(57) 601 5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Sebastián Betancourt Gallego
Centro De Comercio, Industria Y Turismo - Instructor G03
sbetancourtg@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Carrera 18 No. 7-58

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1097722990		GRAJALES BAQUERO CINDY CAROLINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	calle 20 #16-24	MONTENEGRO-QUINDIO	3218394315	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-04	2026-04	278029078	9504187250	I	2026/05/25	2026/05/04	BANCO DAVIVIENDA	0	$550,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,896,000	$303,400			$1,896,000	$237,000			$0	$0			$1,896,000	$9,900		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$1,896,000	$303,400			$1,896,000	$237,000			$0	$0			$1,896,000	$9,900		$0	$0
Ciudad: MONTENEGRO Depto: QUINDIO (1 Afiliados)					$1,896,000	$303,400			$1,896,000	$237,000			$0	$0			$1,896,000	$9,900		$0	$0
1	CC 1097722990	GRAJALES CINDY	230301	30	$1,896,000	$303,400	EPS010	30	$1,896,000	$237,000		0	$0	$0	14-23	30	$1,896,000	$9,900	0	$0	$0
Total	**Afiliados(1)**				$1,896,000	$303,400			$1,896,000	$237,000			$0	$0			$1,896,000	$9,900		$0	$0

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1097722990		GRAJALES BAQUERO CINDY CAROLINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	calle 20 #16-24	MONTENEGRO-QUINDIO	3218394315	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-04	2026-04	278029078	9504187250	I	2026/05/25	2026/05/04	BANCO DAVIVIENDA	0	$550,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$303,400	$0	$0	$303,400
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$303,400	$0	$0	$303,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$9,900	$0	$0	$9,900
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$9,900	$0	$0	$9,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$237,000	$0	$0	$237,000
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	$237,000	$0	$0	$237,000
TOTAL				1	$550,300	$0	$0	$550,300

DAVIVIENDA

Pago PSE

Resultado de su transacción

Código único CUS
278029078

Destino de pago
APORTES EN LINEA

Motivo
Pago de la Planilla de aportes con clave: 9504187250

Fecha
04/05/2026

Número de aprobación
00029078

Dirección IP
181.140.142.55

Valor transacción
$ 550.300,00

Costo de la transacción
$ 0,00 IVA incluido

Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3
181.140.142.55	CC	1097722990

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Banco Davivienda S.A. Todos los derechos reservados 2017. DAVIVIENDA

aportes en línea

Pagos aportes en línea

Módulo de pagos electrónicos

Pago electrónico

El pago electrónico de su autoliquidación se ha realizado exitosamente

Resumen del pago electrónico



Dirección IP:	181.140.142.55
Estado de la transacción:	APROBADA
Clave planilla:	9504187250
Valor:	550,300
Período de pago:	2026-04
No Transacción (CUS):	278029078
Fecha:	2026/05/04
Banco:	BANCO DAVIVIENDA
Descripción :	Pago de la planilla de aportes con clave: 9504187250
Aportes en línea:	9999001472382

Aceptar

Imprimir

Recuerda los canales de atención que tiene Aportes en Línea para brindarte soporte

- Si usted es un cliente empresarial comuníquese con nuestras líneas de servicio telefónico en Bogotá 601 746 0888, Medellín 604 604 3010, Cali 602 485 2050, Barranquilla 605 385 8090, Cartagena: 605 693 4080 y en el resto del país 01 8000 510245.
- Si usted es independiente o empleador doméstico comuníquese con nuestras líneas de servicio telefónico en Bogotá 601 742 3900, Medellín 604 604 1060, Cali 602 485 3939, Barranquilla 605 385 2080, Cartagena 605 693 1515, Bucaramanga 607 697 0909, Ibagué 608 277 1100, Nacional 01 8000 524448
- Nuestro horario de atención con asesores telefónicos es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.